

3 1761 11701355 7

CA1
TB 160
A56



Service Canada

Annual Report

2006–2007

Service
Canada 

This report can be made available in alternative formats such as large print, braille, audio cassette, or computer diskette.

Call 1 800 O-Canada (1-800-622-6232;
teletypewriter: 1-800-926-9105) to request your copy.

SG1-2007

978-0-662-05001-8

© Her Majesty the Queen in Right of Canada 2007

Message from the Minister of Human Resources and Social Development

I am proud to present to Canadians the Service Canada Annual Report for fiscal year 2006–2007. Service Canada continued to deliver results for Canadians during its second year of operation—finding ways to further improve the delivery of government programs and services, while helping to enhance accountability and transparency in government.

The Government of Canada launched Service Canada to make it easier for people to get what they need, however they wish to do so—whether by telephone, on the Internet, in person, or by mail. Service Canada took steps to deliver on this promise in 2006–2007 by strengthening its service delivery network.

In 2006–2007, we added 171 new points of service and improved our telephone and Internet services. Many of the new sites we added serve rural and remote areas that were previously underserved by government. This initiative is something of which all Canadians can be proud.

In line with the Government of Canada's commitment to transparency, Service Canada also took additional steps over the past year to improve how we report on our results to Canadians, as well as to strengthen the mechanisms through which Canadians can provide us with feedback.

Service Canada's progress in helping to foster a culture of service excellence throughout the government is especially noteworthy. We set up the Service Canada College—a new, more cohesive approach to learning that weaves service excellence throughout its courses. Service Canada also took steps throughout the year to recognize and reward employee contributions to our success.

Although the task of achieving service excellence is never finished, Service Canada's employees are determined to serve Canadians to the very best of their ability. It is this determination that will ultimately ensure that, when Canadians think of Service Canada, they will think of a place where courteous, helpful, and efficient people are ready, willing, and able to help them—with just a call, click, or visit.




Monte Solberg, P.C., M.P.
Minister of Human Resources and Social Development



Contents

Executive summary	1
Introduction: Meeting our commitment to Canadians	2
Chapter 1: Putting Canadians first	7
Chapter 2: Making sure Canadians receive the right services and benefits	20
Chapter 3: Serving Canadians through partnerships	25
Chapter 4: Delivering results and reporting to Canadians	30
Chapter 5: Building a culture of service excellence	34
Looking ahead	37
Appendices:	
Appendix 1: Service Canada 2006–2007 expenditure profile	38
Appendix 2: List of Service Canada services	39
Appendix 3: Service Canada Service Charter	41
Appendix 4: 2006–2007 Service Canada Performance Scorecard	42
Appendix 5: Tell us what you think!	45



Digitized by the Internet Archive
in 2023 with funding from
University of Toronto

<https://archive.org/details/31761117013557>

Executive summary

At Service Canada, we are pleased to present this annual report for the year ending March 31, 2007. The report highlights the progress we made between April 2006 and March 2007, our second year of operation. It describes how we are working to become the place where Canadians go—whether by phone, online, or in person—to access many of the programs, services, and benefits they need from the Government of Canada.

In Chapter 1, we describe our progress in providing one-stop service. These improvements include delivering faster and more efficient telephone service through 1 800 O-Canada, and revamping the Service Canada Web site. We also added 171 new points of service, often in remote and rural communities, where our employees help Canadians in person. We introduced longer business hours at 53 sites. In addition, new approaches address the needs of diverse groups of Canadians, including Aboriginal people and people with disabilities.

In Chapter 2, we explain how we are delivering the right services and benefits to the Canadians who need them, an important element in saving taxpayer money. Our initiatives strengthened the Social Insurance Number system, as well as the Social Insurance Register. We took firm action to deal with possible fraud. We also co-operated with provincial and territorial governments to improve service, as well as the security of personal information.

In Chapter 3, we discuss how we strengthened our partnerships with other federal departments and agencies, other orders of government, and

community organizations across Canada. That collaborative effort allowed us to provide access to an additional 13 services during the year, including new Government of Canada programs like the Apprenticeship Incentive Grant. We also expanded some already established services. In particular, we increased our passport receiving agent services to respond to the demand for passports.

In Chapter 4, we note our ongoing efforts to operate in an accountable and transparent way. In addition to writing annual reports, we continue to use and improve our performance scorecard as a way to set targets, and to track and report results. In addition, our Office for Client Satisfaction heard from and responded to Canadians with regard to nearly 2,000 feedback items.

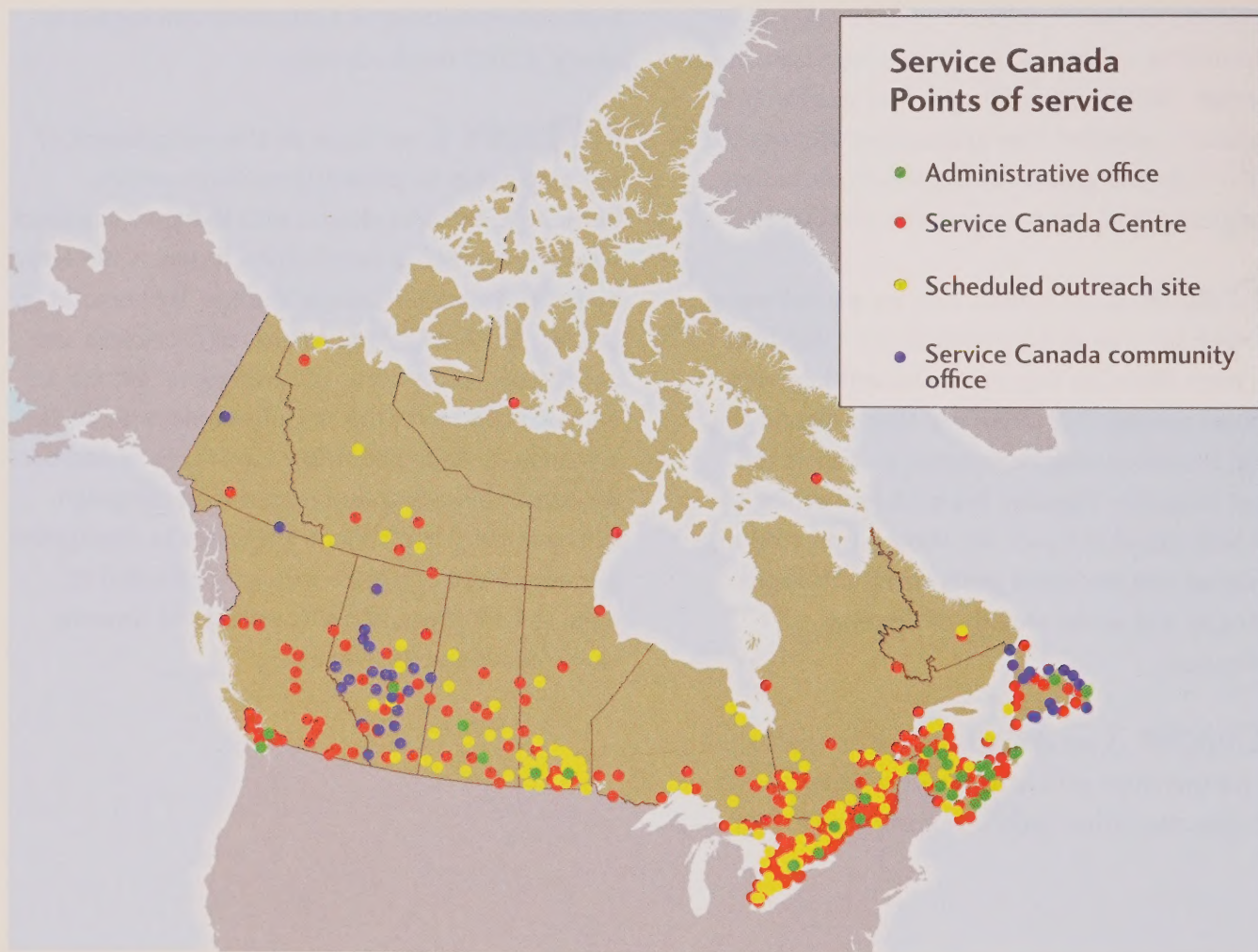
In Chapter 5, we focus on the commitment of our employees to providing excellent service. Because good service starts with them, we launched a service excellence certification program, delivered by the new Service Canada College. By presenting the first Service Canada Awards of Excellence and continually recognizing our employees' efforts, we demonstrated our pride in our people, who go the extra mile to help their fellow Canadians. In addition, we conducted a targeted recruitment campaign with university and college graduates to strengthen our work force of people who are dedicated to helping Canadians, and who reflect the diversity of the communities they serve.

Introduction

Meeting our commitment to Canadians

At Service Canada, we are the Government of Canada's one-stop service delivery network for Canadians. Working with other federal departments and agencies, provincial, territorial, and municipal governments, and many community organizations across Canada, we provide Canadians with easy access to a range of government programs and services.

Service Canada is just a **call, click, or visit** away. We have a national telephone information service at **1 800 O-Canada**, online services at **www.servicecanada.gc.ca**, and 587 points of service across Canada where Canadians can visit us in person. In fact, by March 2007, we had 327 full-service Service Canada Centres and 260 scheduled outreach locations and Service Canada community offices.





95%

of Canadians are living within 50 kilometres of a point of service

Canadians want to be able to easily find the information and services they need from their government. They want straightforward, efficient, convenient, and courteous service, and they want a choice in how they access it—by **phone**, on the **Internet**, or in **person**. Service Canada was launched in September 2005 to facilitate access to services.

About this annual report

The Service Canada Annual Report 2006–2007 offers Canadians easy-to-read information about the progress we are making in providing them with one-stop, easy-to-access service.

Last year, our first annual report told Canadians about Service Canada's first steps—our early actions and our plans for the future. This year's report highlights how Service Canada, in its second year of operation, continued to focus on the needs of Canadians to provide them with even more efficient and effective service.

This report has five chapters—one for each of Service Canada's strategic objectives (see page 5 for details). In each chapter, we provide details on the work we did throughout 2006–2007 to fulfil each objective.



96%

of Canadians support the concept of a one-stop shop for accessing Government of Canada services*

*EKOS Research, *Rethinking Government*, May 2002

Service Canada's Vision Statement

Canadians are at the heart of the Service Canada vision.

Effective, client-centred organizations know what they want to achieve and have clear goals. In building Service Canada, we listened to Canadians to determine what it would take, not just to improve service delivery, but to transform it.

Our vision statement is based on what Canadians have told governments they want from a service organization. It is what we are accountable for.

Our vision

To achieve better outcomes for Canadians through service excellence.

Our mission

To provide secure, knowledgeable, one-stop, personalized service to Canadians.

Our mandate

To improve services for Canadians by working with partners to provide access to the full range of government services and benefits that Canadians want and need in person, by telephone, on the Internet, or by mail.

Service Canada's strategic objectives

1

Deliver seamless citizen-centred service by providing integrated, one-stop service based on citizens' needs and helping to deliver better policy outcomes.

2

Enhance the integrity of programs by building trust and confidence in our programs and by achieving significant savings in program payments.

3

Work as a collaborative, networked government by building whole-of-government approaches to service that enable information sharing and integrated service delivery for the benefit of Canadians.

4

Demonstrate accountable and responsible government by delivering results for Canadians and government, savings for taxpayers, and transparency in reporting.

5

Build a culture of service excellence by supporting our people, encouraging innovation, and building the leadership and capacity to provide citizen-centred service.



Up close and personal

Two client service agents in the Corner Brook Service Canada Centre in Newfoundland and Labrador came face to face with a client who desperately needed assistance. The man was homeless, but eligible for Canada Pension Plan benefits. However, because he had no address, he could not collect the money he was entitled to receive. The Service Canada agents found him a place to stay, arranged for him to get there, arranged for his meals, and ultimately delivered his Canada Pension Plan benefits.

19,000

employees providing excellent service by going the extra mile

Chapter 1

Putting Canadians first

Objective: Deliver seamless citizen-centred service by providing integrated, one-stop service based on citizens' needs and helping to deliver better policy outcomes.

Our first year of operation was about building a foundation for a new model of service delivery that puts Canadians first. This new model features a one-stop service network to help Canadians access government services by phone, on the Internet, in person, or by mail. We worked with diverse groups of Canadians—including Aboriginal people, seniors, people with disabilities, youth, and newcomers to Canada—to find out how we could meet their specific needs. We also established a number of key partnerships with other federal departments to help them deliver services to Canadians.

In 2006–2007, we built on our successes in year one by continuing to improve the way we provide one-stop service. These improvements include strengthening our many partnerships, enhancing the way we deliver service on the phone and on the Internet, adding 171 new points of service to our growing network, and introducing longer business hours at many locations.

A world leader in serving citizens

For the second consecutive year, Service Canada was recognized as a world leader in government service delivery. Accenture, an international consulting firm that conducts an annual survey of cross-government services delivered in 22 countries, once again rated our organization as one of the world's best in advancing integrated service delivery by using technology.



We're getting the word out

One of our major challenges in 2006–2007 was to increase Canadians' awareness that Service Canada was open for business. To meet this challenge, we launched a series of newspaper advertisements in the fall of 2006 that promoted improved service to Canadians through Service Canada. In March 2007, we launched a national advertising campaign that included ads on television, radio, and the Internet. These campaigns have helped to make more and more Canadians aware of Service Canada and the services we offer.

With this first wave of advertising, the message is now clear that Canadians can get the help they need from Service Canada.

In the coming year, we will continue to build the image and profile of Service Canada through our advertising program. In addition, over the next three years, we plan to install new Service Canada signage at all 327 Service Canada Centres to improve our visibility in each community. By doing so, we will make it easier for Canadians to find our offices and take advantage of our services.

We're delivering even more services

In 2006–2007, with service excellence as our inspiration, we listened to what Canadians and our partner departments were saying, and we responded by delivering new services. In other cases, we expanded or enhanced existing services to respond to increased demand.

People can now go to Service Canada to, for example, apply for a Social Insurance Number or Employment Insurance benefits, check on their pensions, or fill out an application for a passport.

In particular, the Government of Canada's new Apprenticeship Incentive Grant program generated a lot of interest during 2006–2007. This annual grant helps registered apprentices who have already successfully completed the first or second year of their apprenticeship program to complete their training and build a career in the skilled trades. To ensure we were able to handle all the applications, we equipped our Western Processing Centre in Calgary to process up to 40,000 grant applications a year.

A client called Service Canada to report a death in the family. She said she hadn't known where to start until she saw the ad in the paper and on television. She was very pleased that she was able to get the help she needed with one phone call.



Other new services include providing information on or helping Canadians apply for:

- savings awareness programs, which help Canadians understand the advantages of investing in programs like registered education savings plans (RESPs) and registered retirement savings plans (RRSPs);
- the Universal Child Care Benefit, which provides support to families to cover child-care expenses; and
- the Canada Summer Jobs initiative, which helps students find jobs that will give them career-related work experience.

We provided access to 13 additional services in 2006–2007:

- Apprenticeship Incentive Grant
- Canada Summer Jobs initiative
- Chinese Head Tax redress initiative
- Canadian Forces Recruitment Awareness
- Integrated Death Notification
- Newborn Registration Services in Ontario
- Pleasure craft licences
- Royal Canadian Mounted Police Recruitment Awareness
- Savings awareness programs
- Targeted Assistance for Employment Insurance Recipients
- Targeted Initiative for Older Workers
- Universal Child Care Benefit
- Western Hemisphere Travel Initiative

For a complete list of the services we offer at Service Canada, see Appendix 2 on page 39.

Canadians can now access a total of

77

services at Service Canada

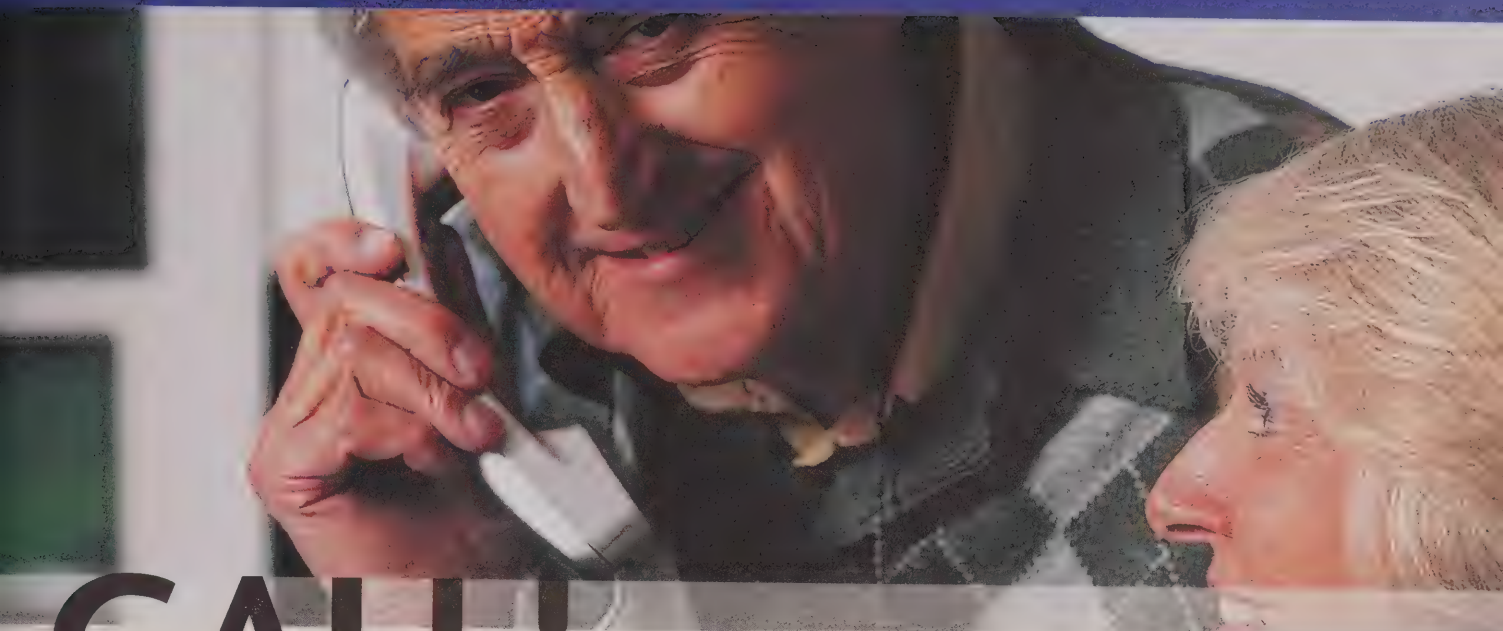
“When Canadians come in contact with Service Canada staff, they can count on dealing with knowledgeable, trained, and helpful people. That’s because we’ve worked hard at promoting the concept of service as a profession in our organization.”

*—Hélène Gosselin
Deputy Head, Service Canada*



Fighting fires

Our employees go the extra mile to make sure Canadians have the documents they need to receive government services. When fire destroyed the main street of Foam Lake, Saskatchewan, the manager of the nearest Service Canada Centre drove to the community the next day to help residents who had lost much of their identification. He helped them complete the application forms so that they could quickly replace their birth certificates, citizenship papers, and Social Insurance Number cards.



CALL!

Our telephone services

We know Canadians want Service Canada to answer their calls quickly, with no busy signal. They also want easy-to-use automated phone services.

In our first year of operation, we focused on integrating services across the 1 800 O-Canada (1-800-622-6232) line and our call centre network. In 2006–2007, we further improved the 1 800 O-Canada service so that we could handle a higher volume of calls more quickly. As part of enhancing the efficiency of the national call centre network, we created electronic tools to provide our agents with accurate and up-to-date information.

Our efforts are bringing results. Almost all callers to our Canada Student Loans Program call centres—a full 98 percent—are speaking to an agent within three minutes, and we are answering 85 percent of calls to our 1 800 O-Canada service within 18 seconds. In fact, callers to the 1 800 O-Canada service gave us a 92-percent client satisfaction rating. Employment Insurance call centres answered 44 percent of calls within three minutes, and 67 percent within five minutes. During the winter peak period of higher unemployment, new Saturday service and extended weekday hours helped us tackle increases in call volumes to our Employment Insurance call centres. Through these initiatives, we were able to reach a service level of 72 percent of Employment Insurance calls answered within three minutes by March 2007.

We answered more than

53 million

calls in our call centres

By enhancing our interactive voice response system to respond to more routine questions, we were able to free up more phone lines to give our call centre agents the time they needed to deal with more complex situations.

Our objective is to answer straightforward questions quickly and to continue to improve service to Canadians who call with more complex questions about our specialized programs, such

as Employment Insurance, Canada Pension Plan, and Old Age Security. For this reason, we continue to transform our telephone service network. For example, we analyzed the most common questions that callers were asking our call centre agents, and we discovered that they were asking many of the same kinds of questions. We realized that we could respond to these questions more quickly through our interactive voice response system.

Going the extra mile

Employment Insurance call centre staff literally went a few extra miles to serve Canadians on May 29, 2006. Because the Toronto Transit Commission was on strike, many call centre personnel walked several miles to get to work, and then had to cope with being short-staffed by between 35 and 45 agents at any given time during the day.

Despite the challenges posed by the strike, the number of calls handled that day was only slightly lower than average Monday service levels, thanks to the hardworking and dedicated call centre staff, and to the national networking system launched on April 1, 2006. Through this network, calls to high-volume call centres are quickly redirected to other call centres, where volumes are lower and staff members are available to provide prompt assistance to clients.

Over the next five years, we will continue to improve our telephone services by managing call volumes more effectively. We plan to serve Canadians better through an integrated network of world-class call centres that provide one-stop, easy-to-access services that are secure and cost-effective.





CLICK!

Our online services

In 2005, 52 percent of adult Canadians who used the Internet looked for government services online. For this reason, in our first year of operation, we asked Canadians what information, programs, and services they wanted to access on the Service Canada Web site at **www.servicecanada.gc.ca**. Canadians also indicated that these online services needed to be secure, so they could access government programs with confidence. We listened carefully, and we developed a new approach to our online services.

We launched our revamped Web site in 2006–2007, which features content that is better organized. Canadians can now access 90 percent of the most commonly requested Government of Canada programs and services from the home page. The new Web site is reliable, too. During 2006–2007, it was available 99.3 percent of the time. We also provided more Government of Canada publications online, and posted many commonly used government application forms. These automated conveniences are reducing paperwork and supporting a greener environment. Making publications and application forms available on our Web site is a cost-saving measure in keeping with the goals of our Service Canada Sustainable Development Strategy.

We handled more than

11 million

online transactions

Job Bank accessible to all

Paul, a 37-year-old man who has been unemployed for the last 10 years because of total blindness, recently wrote to Service Canada about our improved Job Bank service: “When Job Bank was first introduced many years ago, it was completely inaccessible for anyone using a screen reader. I am happy to tell you that the work you have done on this site has made searching for a job much more enjoyable, and I will be back to your site until I find a job. It is easy to navigate, and I was able to get the information from it that I was looking for. Keep up the good work!”

We posted more than

1 million

job openings for employers

New online tools, at your service

- Citizens can now view and update their personal Employment Insurance, Canada Pension Plan, and Old Age Security information online with the help of My Service Canada Account—a new feature we launched in 2006–2007.
- Our new online locator tool makes it easy for Canadians to find the nearest Service Canada office. This tool comes complete with maps and photographs of the buildings where our points of service are located. Citizens can do a search with this tool using their postal code, or they can get a list of all Service Canada sites in their province or territory, together with business hours and telephone numbers.
- Employers can now apply for the Canada Summer Jobs initiative online.
- Canada’s 1.3 million employers can now create and submit their employees’ *Record of Employment* forms on the Internet, significantly reducing their administrative burden.
- We added the “Read to Me” feature to many of our Web pages. This feature reads text on the page aloud to help people who have a visual impairment or who have difficulty reading English or French. This new feature generated more than 86,000 requests throughout the year.
- We brought together different job-finding services under a single online Job Bank (jobbank.gc.ca). This Web site had 94 million visits in 2006–2007, up 49 percent from the year before.
- To make it easier for Canadians with disabilities to apply for benefits or services, we posted 11 of our most popular forms online in accessible formats.
- More than 90 percent of the people who file new Employment Insurance applications now use our online Employment Insurance application form. In addition, of the 25 million biweekly Employment Insurance reports that Canadians submit every year, 98 percent are now filed electronically.



VISIT!

Our in-person points of service

In our first year, we set a goal to provide 85 percent of Canadians with access to our services within 50 kilometres of where they live. In 2006–2007, we raised that target to 90 percent, and then we surpassed it by adding 171 new points of service, including 5 new Service Canada Centres. We added 129 scheduled outreach sites that our employees

visit regularly to deliver services. We also set up 37 additional Service Canada community offices, where other organizations deliver services for us. As a result of these new sites, over 95 percent of Canadians now live within 50 kilometres of one of our 587 points of service.

9.3 million

Canadians visited us at our in-person locations

Offering more outreach services

At Service Canada, our goal is to provide better service to more Canadians, close to home in their communities. To do so, we offer flexible outreach services that are tailored to community needs.

We offer two types of outreach services:

- Through scheduled outreach services, our employees visit communities in rural or remote areas on a regular basis. Today, Service Canada has more than 200 scheduled outreach locations across Canada.
- Through mobile outreach services, our staff members arrive when there is a special need—for example, when a company closes or when a natural disaster occurs—and set up shop for a couple of days in a location such as a school, a community centre, or a seniors home.

In 2006–2007, we added 129 new outreach locations across Canada. In Nunavut, we extended our services to 11 additional communities. We also established six new outreach centres in the Northwest Territories. In northern Ontario, our expanded outreach efforts brought service to 66,500 more clients who live in remote communities.

Success in Sheshatshiu

When employees of the Happy Valley–Goose Bay Service Canada Centre in Labrador set up an outreach service in the Innu community of Sheshatshiu, they knew they were facing some tough challenges. The outreach office in this remote Aboriginal community initially attracted few clients, but in just 12 months, Service Canada outreach staff succeeded in building a strong rapport with community members. Demand for service has grown, and instead of just one agent, there are now four who travel to serve the site, providing personal assistance to clients.

Extending our service hours

To make it easier for Canadians to access service, we have begun to extend business hours at many of our sites. A total of 53 Service Canada sites were open beyond regular business hours as of March 31, 2007. For example, people in downtown Toronto can take advantage of Saturday and Sunday service at our Canada Quay location.

We're serving citizens in the language of their choice

During 2006–2007, we extended our services to meet the language needs of Canadians living in minority Francophone and Anglophone communities, as well as the language needs of Aboriginal Canadians and newcomers to Canada.

Meeting the needs of official language minority communities

We consulted more than 60 organizations that represent official language minority communities across the country to better understand the needs of these communities. As a result, we established 33 new points of service to serve these communities throughout the country—a number almost double our target of 17. These new sites include 9 Service Canada Centres, 23 outreach sites, and 1 site in partnership with a community organization.



Offering multi-language services to newcomers to Canada

We continued to reach out to newcomers to Canada who do not speak either of Canada's official languages. To ensure they have access to essential programs and services, such as Employment Insurance, the Canada Pension Plan, and Old Age Security, we began offering in-person services in Cantonese, Mandarin, Tamil, Hindi, and Arabic in three Service Canada Centres and through 15 outreach locations in Ontario. We also began providing services in Mandarin, Cantonese, and Punjabi at six outreach locations in British Columbia.

Providing more services in Aboriginal languages

In 2006–2007, we provided more services in Aboriginal languages, including Inuktitut, Slavey, Cree, and Dene. In Ontario, we introduced services in Ojibwa in eight outreach locations. As part of our Multi-Language Service Initiative, we are testing services in languages such as Dene in Stony Rapids, Saskatchewan, Cree in Hobbema, Alberta, and Inuktitut across Nunavut. One-quarter of our new outreach sites offer multi-language services to better assist Aboriginal citizens. We are also making telephone interpretation services available in Aboriginal languages and dialects in three Service Canada Centres, and through our outreach services.

Efficient and courteous service... in many languages

Each week, two teams of three Service Canada employees travel to Surrey, Richmond, and Vancouver in the British Columbia Lower Mainland to offer assistance to clients in Mandarin, Cantonese, and Punjabi. At each location, our employees help Canadians access services and benefits in their own language for such programs as Employment Insurance, Canada Pension Plan, and Old Age Security.

We're reaching out to Canadians with common interests and needs

At Service Canada, we recognize that there are groups of Canadians with common interests and needs, such as Aboriginal people, seniors, and people with disabilities. During 2006–2007, we asked these groups how we could serve them better, and we responded with clear strategies to meet their needs.

For example:

- To help us set priorities, we invited individuals and representatives from many disability and community organizations to provide us with advice on our services to Canadians with disabilities. They quickly identified opportunities for us to improve our services that built on our existing network.
- To provide a consistent level of service for all Canadians, we introduced new sign-language services.
- There are now 11 commonly used forms, including the Social Insurance Number application form, that are available on our Web site in accessible formats.
- Although all Service Canada points of service are physically accessible to people with disabilities, we made access improvements at many locations.
- First Nations, Inuit, and Métis clients are benefiting as we develop an Aboriginal Client Service Strategy, in consultation with Aboriginal organizations. For example, fact sheets on key programs and services are now available in eight Aboriginal languages.





Service Canada is also reaching out to seniors living in poverty who may need information about Canada's retirement income system and the benefits to which they may be entitled. Canada's national pension plans are an important source of secure income for seniors, the fastest growing segment of Canada's population.

To illustrate how important such pensions are to many seniors, the most recent figures available from 2004 indicate that Old Age Security benefits account for more than half of the total post-retirement income for low-income seniors. Canada Pension Plan and Old Age Security benefits combined account for more than 40 percent of the total post-retirement income for seniors in general. About 4.3 million Canadians receive Old Age Security benefits, of which 1.5 million also receive the Guaranteed Income Supplement.

We're working to minimize the number of times Canadians have to provide their personal information

We understand that Canadians don't like to give the same information about themselves over and over again to different government departments for different programs and services. Gathering and managing information that way is also expensive and inefficient for governments.

Through the One Client View system that we are now developing, we are moving toward a single system for collecting, using, and integrating the information that Canadians provide to us. With so many different databases and systems for individual programs and services now in place, creating the One Client View is challenging, but we are determined to get it right.

Through the My Service Canada Account page on our Web site, which we introduced during 2006-2007, we made an early step in the right direction. Canadians are already using the site to access the Employment Insurance, Canada Pension Plan, and Old Age Security programs. The personal information they supply through My Service Canada Account makes it easy for them to do their transactions online, and to access online forms and services.

Chapter 2

Making sure Canadians receive the right services and benefits

Objective: Enhance the integrity of programs by building trust and confidence in our programs and by achieving significant savings in program payments.

At Service Canada, we deliver more than \$70 billion a year in benefit payments to Canadians. Citizens expect us to make sure those benefits—from programs such as Employment Insurance, Canada Pension Plan, and Old Age Security—go to the right people in the right amounts for the right purposes. They also expect us to manage our services in ways that prevent fraud and deliver results efficiently.

Our first year as an organization was spent understanding these challenges and developing solutions. In 2006–2007, we put many of these solutions in place. We took action to make the Social Insurance Number system more reliable and secure, and we made changes to ensure Canadians are able to deal online with the Government of Canada in ways that are secure and that respect their privacy. We also automated various services to get more accurate, efficient results.

We're improving our management practices to cut costs

We continued to improve our management practices to help minimize mistakes when we calculate or issue benefits to Canadians. We conducted more interviews with clients to ensure that only eligible people were receiving benefits. We also increasingly used our automated programs to investigate and detect people who did not report earnings or absences from Canada while they were receiving Employment Insurance benefits.

As the Government of Canada's one-stop shop for services, we continuously look for ways to improve our systems and processes. By using online technologies in a responsible way, we ensure that Canadians' personal information is safeguarded and used appropriately, we eliminate duplication, and we reduce the paper burden.

What does the community need?

Employees at a Service Canada Centre in Quebec asked their community members what services were needed for different population segments. The results of this survey helped us set up services like income tax workshops with the Canada Revenue Agency to help the high percentage of seniors with low incomes.



We're strengthening the Social Insurance Number system

From newborns to seniors, most Canadians have a Social Insurance Number (SIN). Parents use it to show the identity of their young children when they apply for the Canada Education Savings Grant. Employers use it to keep track of their employees' pay deductions. Unfortunately, misuse of Social Insurance Numbers may occur. Our job is to reduce the risk of this happening—or to stop it quickly when it does happen.

In 2006–2007, we put in place a tighter process to establish the identity of people applying for Social Insurance Numbers, to bring the system to world-class levels. With the information Canadians provide when they apply for Social Insurance Numbers, we are able to input basic information in our Social Insurance Register database. We also improved the

accuracy of that register, to make the Social Insurance Number system more reliable and more secure for Canadians.

In addition, during 2006–2007, our employees investigated about 9,000 cases of possible benefit program fraud or abuse, including identity theft and other Social Insurance Number issues. Because of these risk-management efforts, we were able to introduce the new SIN Rapid Access process, whereby a Canadian with all the necessary documentation can apply for and receive a Social Insurance Number in one visit to a Service Canada Centre. By doing so, we took a big step forward in providing convenient service to Canadians, without compromising the security of their personal information.

The *Social Insurance Number Code of Practice*, published in 2006–2007, explains how Canadians can protect themselves from Social Insurance Number fraud, and provides details on how we manage Social Insurance Numbers based on principles such as information privacy and security for Canadians. A partnership with the Canadian Payroll Association helped us share the Code with employers, and we worked with the Canadian Standards Association to develop compliance standards for the Code.

Service Canada on alert

When a man visited the Red Deer Service Canada Centre to apply for a first-time Social Insurance Number, something seemed odd about the birth certificate he presented. Thanks to training on how to assess these documents, our citizen service agent saw that the normal security features were missing. She double-checked it under a special lamp, and confirmed that the birth certificate was a fake. By the time she went back to the counter, the man was gone. She alerted other Service Canada offices to warn them about the man, and to remind them about the importance of checking ID security features.



We investigated
9,000
cases of possible fraud

We're collaborating with other orders of government

Canadians use their Social Insurance Numbers for more than just Government of Canada services—they also use them to apply for many provincial and territorial benefit programs. In 2006–2007, we developed more agreements with the provinces and territories to automatically share information on vital events, like birth dates. This information helps us ensure that information in the Social Insurance Register is as accurate and up-to-date as possible.

In 2006–2007, we reached a new agreement with the Alberta government to access its birth and death records. With this agreement, we added to the agreements we already had in place with the governments of New Brunswick, Ontario, and British Columbia.

The British Columbia government also agreed to work with us to launch a one-stop service for parents of newborn children. This Newborn Registration Service allows parents to register their baby's birth and obtain a birth certificate and a Social Insurance Number at the same time. This new information-sharing partnership between Service Canada and British Columbia will assist the parents of the more than 40,000 babies born in the province each year. We expect it will be as successful as the similar service used by 16,000 Ontario families during 2006–2007.

Service Canada has agreements with the governments of Alberta, New Brunswick, Ontario, and British Columbia that will allow all orders of government to work together to collect and exchange vital information about residents, such as data on birth, death, and marital status.

We're offering more automated services

Often, when we pay too little or too much in benefits, it is simply because someone has made a mistake. A person may write down a number incorrectly on a form, or a Service Canada employee may misread information as they enter data into the system.

A good way to reduce these problems is by automating the Service Canada forms that Canadians use. An automated system can catch many typical errors, prevent others, and speed up

service. These improvements also have other positive impacts, including fewer calls from Canadians because of errors, and more time for our people to focus on complex situations.

In 2006–2007, Canadians used our online services more often, and our employees also used these automated tools more frequently. For example, 92.7 percent of Canadians who apply for Employment Insurance now do so online—which amounts to about 2.5 million forms per year.

Automation is improving our service to Canadians

- Each year, Service Canada automatically sends out the *Canada Pension Plan Statement of Contributions* to people nearing retirement age, as well as seniors older than 70 who are eligible to receive Canada Pension Plan benefits but have either not applied or are not receiving them. In 2006–2007, we sent statements to more than 20,000 contributors in the 70-plus age group, which resulted in more than 1,300 clients receiving about \$1.3 million in additional Canada Pension Plan benefits.
- Through an initiative we undertook in collaboration with the Canada Revenue Agency, seniors no longer have to reapply for the Guaranteed Income Supplement each year. If they file annual income tax returns, they will automatically receive this benefit, if they are eligible.
- Since we now have agreements with a number of provincial and territorial governments to share birth and death information through automated processes, we can ensure that Canada Pension Plan and Old Age Security payments automatically stop after a person's death. We can also let families know about other benefits and services, such as survivors' benefits, to which they may be entitled.
- About 55,000 Canadian employers registered in 2006–2007 for the Record of Employment Web service, which allows employers to fill out and submit *Record of Employment* forms online for employees who leave their jobs, and helps speed up the processing of Employment Insurance claims. In 2006–2007, Service Canada received about 2 million *Record of Employment* forms electronically—about 25 percent of all *Record of Employment* forms received that year.

We're delivering savings for Canadians

At Service Canada, our mandate includes providing Canadians with better services at lower cost. Whether by operating our services more cost-effectively or by tackling possible fraud and abuse of our programs, we are accountable for results.

To help achieve our savings targets, we introduced a number of integrity strategies. For example, by implementing rigorous forecasting, planning, tracking, and reporting procedures, we achieved an accuracy rate of 94.5 percent for Employment Insurance claims. We also helped people applying for Employment Insurance benefits by providing

comprehensive information sessions that helped them learn their rights and responsibilities under the program. Our employees also carried out interviews with people who were receiving benefits, to make sure they were still eligible and to connect them with our other services.

By improving the accuracy of our payments, standardizing and automating our services, and improving the way we purchase goods and services for our day-to-day operations, we delivered about \$424 million in savings during 2006–2007—well beyond our set savings target of \$355 million.

Using technology to boost recovery time

You don't always need a computer to use our online services. When doctors put Jane in quarantine in a Prince Edward Island hospital, she was worried she wouldn't be able to file her claim for the Employment Insurance benefits she needed. Staff at the Service Canada Centre in Summerside found the solution. Through a phone call from the hospital, Jane gave the information needed to process her application for Employment Insurance benefits, and an agent at the centre was able to apply on her behalf using our Employment Insurance online application form. Jane got more than the benefits, too. She told the staff that their thoughtful service was a big boost to her recovery.

We delivered approximately
\$424 million

in savings to taxpayers

Chapter 3

Serving Canadians through partnerships

Objective: Work as a collaborative, networked government by building whole-of-government approaches to service that enable information sharing and integrated service delivery for the benefit of Canadians.

Canadians want their governments—federal, provincial, territorial, and municipal—to work together so they can get the programs, services, and information they need more easily. In our first year of operation, we made strides in providing one-stop access to services from many federal departments and agencies. We also worked with all orders of government and community organizations to bring a variety of programs and services together under one roof.

In 2006–2007, we started working with new partners, and we delivered other services on behalf of our existing partners. We also introduced new ways of co-operating with our community partners to help us learn how we can better serve such diverse groups as seniors, newcomers to Canada, and people with disabilities.



Promoting career opportunities

Service Canada began helping the Royal Canadian Mounted Police and the Canadian Forces spread the word to young Canadians that careers with the policing sectors and the military can be challenging and rewarding.

Service Canada not only provides recruitment information on behalf of these organizations, but also lends its facilities to recruiting officers who need to conduct candidate interviews, testing, or other activities, especially in remote or rural areas.

We're providing one-stop access to more Government of Canada services

Most Canadians know we offer such services as Employment Insurance, Canada Pension Plan, and Old Age Security benefits on behalf of Human Resources and Social Development Canada. In our first year, we also offered services on behalf of such federal organizations as Passport Canada, Transport Canada, and the Canada Revenue Agency to provide Canadians with easy access to more programs and services.

Service Canada has earned a reputation among federal departments and agencies as an effective and reliable partner in connecting Canadians with a range of diverse programs, services, and information. In 2006–2007, we assisted several more departments throughout the Government of Canada by providing greater access to their services, so they can reach Canadians more quickly and easily.

At Service Canada, we provided services on behalf of the following federal organizations in 2006–2007:

- Agriculture and Agri-Food Canada
- Canadian Heritage
- Canada Revenue Agency
- Citizenship and Immigration Canada
- Correctional Service of Canada
- Human Resources and Social Development Canada
- Indian Residential Schools Resolution Canada
- Department of National Defence
- Passport Canada
- Public Works and Government Services Canada
- Royal Canadian Mounted Police
- Transport Canada
- Veterans Affairs Canada

A list of the services we offer is included in Appendix 2 on page 39 of this report.



We received and reviewed

67,000

passport applications

Processing passport applications

In 2006–2007, we trained staff in record time for our team effort with Passport Canada to improve passport services and make them more accessible to Canadians. Between April 2006 and April 2007, we added passport services to 58 new locations in small and larger communities across the country. As a result, Service Canada received and reviewed more than 67,000 passport applications in 2006–2007, before sending them to Passport Canada for processing.

We're co-operating with our provincial and territorial partners

Service Canada works with its provincial and territorial partners to improve the many ways it serves Canadians. Some are large-scale partnerships. In 2006–2007, we focused on forging even stronger links with our provincial and territorial partners.

For example:

- When we agreed to issue pleasure craft licences to Canadian boat owners on behalf of Transport Canada, we developed an agreement with Service New Brunswick. That organization manages the automated processing system for the new service for the entire country.
- Through the Canada–Ontario Labour Market Development Agreement, which took effect in January 2007, we transferred to the Province of Ontario the responsibility for \$525 million in Employment Insurance-funded services. As part of this initiative, we also transferred more than 500 of our staff members to the Ontario Ministry of Training, Colleges and Universities, as well as the employment programs they were delivering.
- To better serve people with disabilities, we developed a pilot project in partnership with the Government of Alberta. Our goal was to simplify and streamline application processes, and avoid duplication of services to make sure citizens with disabilities can easily access the programs and benefits they need.
- We are working with ServiceOntario on ways to achieve collaborative one-stop service delivery throughout the province.
- Our Alberta/Northwest Territories/Nunavut Region helped to resolve skilled labour shortages that were affecting progress on major resource development projects by partnering with federal, provincial, and territorial colleagues to inform employers about the benefits of the Temporary Foreign Worker Program. As a result, Service Canada employees processed more than 47,500 applications from employers in Canada requesting foreign workers, an increase of 122 percent over the previous year.
- In Quebec, we developed agreements with the provincial government to encourage people with disabilities to participate in the work force, and to support the well-being of Quebec seniors.

Partnering to provide increased service to people with disabilities in Alberta

Service Canada and the Alberta government deliver separate income support programs for people with disabilities. Both recognize that requiring many Albertans with disabilities to complete separate applications for each program is an inconvenience. It means unnecessary work for applicants and governments, and causes overpayments that are often difficult for people to pay back.

Service Canada and the Alberta government successfully piloted a project to cut duplicate applications and simplify the application process.



We have more than

55,000

community partners

We're working closely with our community partners

Service Canada has many agreements with local organizations across the country that provide services at the community level. We are co-operating closely with our community partners to learn more about what Canadians need and to ensure their well-being. For instance, we want to hear what we can do to enhance the quality of life of seniors, and about the services newcomers to Canada believe would help them adjust more easily to a new language, society, and economy.

We also continued to consult closely with the many not-for-profit organizations that help us deliver services at the community level. We are drawing on advice from these organizations to develop new services and improve our current services to better meet the needs of families, youth, seniors, and other clients.

In 2006–2007, our consultations included the following:

- we consulted with more than 50 immigrant service organizations that assist communities of newcomers living in Canada's major cities to help us develop a community strategy for newcomers to Canada;
- we partnered with community organizations to create the Service for People with Disabilities External Advisory Group to help us better understand the needs of Canadians with disabilities; and
- our Service Canada Voluntary Sector Advisory Committee, which is composed of experienced leaders from Canada's voluntary sector, offered excellent advice on how to reduce the red tape that many not-for-profit organizations face with government programs.

Positive first contact

Residents of the communities of Grise Fiord and Resolute in Nunavut got a chance to find out about Government of Canada programs, like Employment Insurance and Old Age Security, thanks to a partnership between Service Canada and the Baffin Regional Chamber of Commerce. The two organizations teamed up to help people access the information they needed through two trade fairs. For many people in the area, this was their first direct contact with the federal government.

Service Canada to the rescue in Nipigon

In February 2007, a fire destroyed the entire premises of Multiply Forest Products, the main employer in Nipigon, Ontario. Explosions at the plant put the entire town on evacuation alert, and 120 employees were suddenly out of work. The next day, the Service Canada Centre manager and officials of the Ontario Ministry of Training, Colleges and Universities met with the affected workers and provided information about adjustment programs and employment assistance services, including how to apply for Employment Insurance benefits online.



Chapter 4

Delivering results and reporting to Canadians

Objective: Demonstrate accountable and responsible government by delivering results for Canadians and government, savings for taxpayers, and transparency in reporting.

At Service Canada, we are committed to demonstrating accountability, transparency, effectiveness, and efficiency.

In our first year of operation, we developed a service charter and service standards that translated our commitment to service excellence into specific and measurable actions and expectations. We backed that up by creating a performance scorecard to track and report our progress toward achieving results, and by introducing the new Office for Client Satisfaction to offer Canadians a place to direct their comments, compliments, suggestions, and complaints. We also took steps to deliver the kind of management and financial accountability that Canadians expect from their governments.

In our second year of operation, we continued to report on our progress and to strengthen how we track our performance. We also established the new position of the Fairness Advisor to deal with concerns raised by our community partners.

We're showing a clear picture of our performance

In 2006–2007, we continued to use our performance scorecard to let Canadians know how well our performance measures up against the service standards we set for ourselves. We also

improved the scorecard to make it even more useful. We refined how we calculate some of our indicators to get more accurate results and a clearer picture of performance. Our scorecard for 2006–2007 shows that we met or surpassed most of our performance targets. You will find the scorecard in Appendix 4 on page 42 of this report.

Here are some of the highlights:

- We expanded our service network by adding 171 points of service, which was 10 percent over our target for the year.
- Despite the fact that our call volumes rose nearly 29 percent, we still met our set target of 85 percent for answering calls to 1 800 O-Canada within 18 seconds.
- We achieved a national result of 92.8 percent for issuing Canada Pension Plan retirement benefit payments or non-payment notifications within the first month of entitlement, well above the target of 85 percent.
- Nationally, 94.1 percent of Old Age Security basic benefits were paid, or non-payment notifications were issued, within the first month of entitlement.

We're giving Canadians ways to provide feedback

Like any organization committed to excellence, we want to hear what our clients have to say about our services. Canadians can provide their feedback by phone at 1 800 O-Canada, online at www.servicecanada.gc.ca, or in person at any Service Canada Centre.

The Office for Client Satisfaction

In our first year at Service Canada, we created an Office for Client Satisfaction to receive the views of Canadians on the quality of our service and to recommend ways to improve it.

In 2006–2007, we introduced a dedicated toll-free telephone number for the Office for Client Satisfaction (1-866-506-6806), to make it more convenient for Canadians to give us their comments on all aspects of our service. During the year, the Office for Client Satisfaction met its service commitments to Canadians. It returned 99.9 percent of calls within 24 hours, and it replied to 100 percent of inquiries within seven business days. In fact, our timely responses encouraged Canadians to continue to contact us to provide feedback and share their ideas and comments on their Service Canada experience.

Of the 1,996 feedback items, 779 were issues concerning other government departments, 734 were complaints, 304 were compliments, and 179 were suggestions. By analyzing these comments and suggestions, the Office for Client Satisfaction found

opportunities for Service Canada to improve service delivery to Canadians. To ensure the absolute confidentiality of all enquiries, the Office trained its agents nationwide on *Privacy Act* and *Access to Information Act* requirements.

The client comment card

We also developed a nationwide client comment card to give Canadians another way to provide their feedback and to resolve any issues. The comments we collect from Canadians using these cards help us to continually improve the services we provide.



We're telling Canadians how we're doing through our performance scorecard.

We want to hear about our service

A client had not received his Employment Insurance cheque within the required 28 days, and was having trouble finding out why his application was delayed. He contacted the Office for Client Satisfaction for assistance. Staff members at the office soon discovered that both he and his past employer had used the wrong Social Insurance Number on his documentation. The issue was resolved, the application was then processed, and the client was satisfied with his service experience.



The Office for Client Satisfaction
heard from Canadians

1,996

times

We're listening to our partners through the Fairness Advisor

In 2006–2007, we reinforced our accountability by establishing the new position of Fairness Advisor, to deal objectively with any concerns raised by the voluntary organizations that help us deliver services in the community.

The Fairness Advisor acts as an independent and objective fact-finder when our service delivery partners want to voice concerns. The Office of the Fairness Advisor is also the place for service delivery organizations to bring any issues they have about respect for the rules surrounding the grants and contributions programs that support their vital work in communities. In addition, the Fairness Advisor observes Service Canada's assessment of project proposals that service delivery organizations submit under our call for proposals process.

We're strengthening our financial management and accountability

Canadians expect us to run our operations in ways that keep costs reasonable and ensure value for the money we spend. They also expect us to be accountable for that spending. During our second year of operation, we started to develop a new automated performance reporting and management system that will help us better meet the expectations of Canadians. This system will make sure that managers get the right information, at the right time, to make effective decisions on service and financial issues.

The Office of the Fairness Advisor plays an essential role in helping Service Canada employees handle complex and sensitive situations. The 29 interventions made by the Office of the Fairness Advisor in 2006–2007 enabled our organization to strengthen its community ties.

Chapter 5

Building a culture of service excellence

Objective: Build a culture of service excellence by supporting our people, encouraging innovation, and building the leadership and capacity to provide citizen-centred service.

At Service Canada, we recognize that good service starts with our people. Our helpful and knowledgeable staff is committed to providing the highest quality service to our clients.

In our first year of operation, we recognized that, if we were to succeed in delivering service excellence, we had to invest in our people. We focused on creating inviting, positive workplaces, and we reinforced messaging that client service is a fulfilling and attractive career path for people who want to serve people.

In our second year of operation, we made clear progress in helping our people develop the range of skills that enable them to deliver excellent service. To help us do that, we established the new Service Canada College and our Service Excellence Certification Program. We also began to hire more people interested in careers in service delivery, as part of a larger plan to build the strongest possible work force. We also introduced the Service Canada Awards of Excellence to recognize and celebrate employees who contribute to meeting our service excellence goals in an outstanding way.



Service Canada recognizes and celebrates employees who contribute to meeting our service excellence goals in an outstanding way.

We're training and equipping our staff to provide quality service

The Service Canada College

The Service Canada College, which officially opened in September 2006 in Regina, is our national corporate learning institution. It is modelled on the “corporate university” concept used by an increasing number of corporations and public agencies in Canada, as well as internationally. One of the College’s principal goals is to formally recognize the role of service providers as a profession and a career in the federal public service.

The College provides high-quality courses and programs—all interwoven with the principles of service excellence—through a uniform curriculum across the country. As of March 31, 2007, the Service Canada College had delivered training in service excellence to more than 1,600 employees.



The Service Excellence Certification Program

The Service Canada College offers the in-class portion of our new Service Excellence Certification Program. This hands-on learning, which emphasizes the knowledge, skills, and behaviours essential to service excellence, is based on the five service drivers: knowledge, timeliness, fairness, outcome, and going the extra mile.

Through the Service Excellence Certification Program, front-line employees receive on-the-job coaching and hands-on instruction, as well as follow-up online sessions and assignments. This program is the cornerstone of the Service Canada College and all employee learning.

To reinforce this learning, we introduced a pilot project designed to give managers the knowledge and skills they need to support staff enrolled in the Service Excellence Certification Program. We call this pilot “Putting Staff First,” to complement our organization’s commitment to putting citizens first.

More than 1,100 of our employees completed the first phase of our Service Excellence Certification Program at the new Service Canada College.

Providing well-deserved service

In Saskatchewan, an 81-year-old veteran stopped by the Service Canada Centre in Regina to ask for help finding a bar pin to attach his medals to his blazer, which he needed to wear for Remembrance Day services the next week. The staff at the Service Canada Centre promised to call him back with the information he needed, so he wouldn't have to wait for a response. The staff called 1 800 O-Canada, Veterans Affairs Canada, the Royal Canadian Legion, and even the local armoury.

It took all that day to straighten it out, including a visit to Veterans Affairs on the way into work the next morning. A Service Canada agent was then able to call the veteran with the information he needed. He was impressed that someone was taking the time to help him out. "You know, we won't be here much longer for you to spoil us like this," he said. "Better get it all in while you can."

We've introduced the Service Canada Awards of Excellence

One of the best ways to promote a culture of service excellence is to reward it. During our first year, we launched the Pride and Recognition Program to celebrate service innovation and excellence. We continued this celebration in our second year with initiatives like the new Service Canada Awards of Excellence. Through these awards, we help make others aware of the remarkable work our employees are accomplishing. The awards focus on recognizing excellence in service, leadership, innovation, teamwork, recognition, and demonstrated dedication to Canadians.

We are also proud of the Service Canada employees who won many different public service awards for excellence and innovation in 2006–2007. For example:

- The Service Canada Management Collectivity was honoured with a Public Service leadership award.

- Our Ontario Region's Multi-Language Services Initiative was awarded a Level 3, Gold Standard Certification at the Public Sector Quality Fair in Toronto.

As well, two Service Canada teams were finalists for the Government Technology Exhibition and Conference (GTEC) 2007 Distinction Awards, which recognize innovation in information technology.

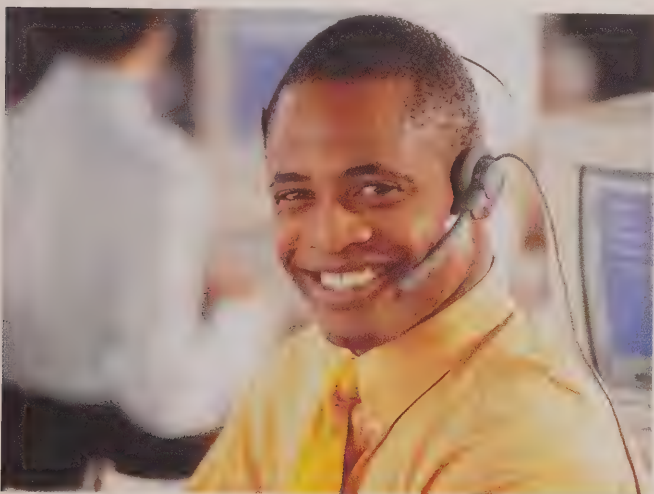
All these achievements are proof of the integrity, ethics, and respect for clients that our employees bring to their work, and the individual contribution each one makes to our culture of service excellence.

Cross-government service delivery curriculum

In 2006–2007, we also entered into a partnership to allow us to share our service delivery expertise with other federal departments and agencies. Together with the Canada School of Public Service, we are developing and implementing a service delivery curriculum for use across government.

We're hiring people who are passionate about helping Canadians

We want the right people in the right jobs. That means attracting new employees who reflect the diversity of the communities where our offices are located. It means hiring people who bring a commitment to their new careers. One way to get there was through a hiring campaign aimed at university and college graduates who were members of visible minority groups.



Looking ahead

Transforming government service and creating a one-stop service experience for Canadians is a long-term process.

During our second year of operation, Service Canada made progress on many long-term priorities. Canadians witnessed the new approach to service delivery take shape. We introduced many improvements to our services. We protected programs and services from abuse, and we made our operations more efficient and effective. We strengthened our partnerships across the Government of Canada, and with our provincial, territorial, municipal, and community partners. We met our commitment to report on our progress

Promoting a culture of service excellence

The Quebec Region has laid the foundation for a leadership project by experimenting with service excellence in three of its Service Canada Centres. The region has given six training sessions on this subject to 215 of its managers. These sessions, along with a coaching approach, promote the development of leadership qualities and skills in managing human resources, in both managers and employees alike. This initiative promotes a culture of service excellence.

and show accountability for results. Our employees strengthened their commitment to providing excellent service to Canadians.

Every day, thousands of Canadians turn to Service Canada for a diverse range of programs, services, and information. Whether they call us, visit our Web site, or drop by one of our locations, we are the face of government to those people. We have a duty to show them that we provide results—and that we bring care, professionalism, and integrity to our work with Canadians.

We look forward to reporting once again on our achievements in next year's annual report.

Appendix 1

Service Canada 2006–2007 expenditure profile* (millions of dollars)

	PLANNED SPENDING	AUTHORITIES	ACTUALS
Budgetary			
Operating costs (Vote 1 & 10)	563.3	580.8	571.1
Delivery cost related to:			
*Employment Insurance account	1,138.4	1,022.6	1,015.9
*Canada Pension Plan	190.6	225.4	220.2
Subtotal	1,329.0	1,248.0	1,236.1
Gross operating costs	1,892.3 ^a	1,828.8 ^a	1,807.2 ^a
Delivered on behalf of Human Resources and Social Development Canada (HRSDC)^b			
Voted grants and contributions (Vote 5 & 15)	686.1	756.4	680.6
Statutory payments:			
*Old Age Security	23,255.0	22,878.8	22,878.8
*Guaranteed Income Supplement	6,820.3	6,901.1	6,901.1
*Allowance payments	500.0	504.1	504.1
Subtotal statutory payments	30,575.0	30,284.0	30,284.0
Canada Pension Plan benefits	26,132.3	26,115.3	26,115.3
Employment Insurance benefits			
Part I	12,442.0	11,992.8	11,992.5
Part II	2,048.9	2,050.3	2,046.1
Subtotal Employment Insurance benefits	14,490.9	14,042.8	14,038.6
LMDA—System enhancement costs	7.6	7.6	5.5
LMDA—Office refit	1.0	1.0	0.7
Total statutory transfer payments	71,206.8^b	70,207.1^b	70,444.1^b
Total delivered on behalf of HRSDC	71,892.9	71,207.9	71,124.7
Consolidated total	73,785.2^c	73,035.9^c	72,931.9^c

a. Includes statutory items for employee benefit plans.

b. The financial strategy for Service Canada establishes that statutory funds, including Employment Insurance, Canada Pension Plan, Old Age Security, and voted grants and contributions related to the delivery of specified programs, are allocated annually by HRSDC.

c. This amount directly benefits Canadians or organizations, and is delivered on behalf of HRSDC.

* This profile for Service Canada is an extract of the Departmental Performance Report for HRSDC for fiscal year 2006–2007.

Appendix 2

List of Service Canada services

All Canadians

- Canada Revenue Agency access pilot
- Chinese Head Tax redress initiative
- Emergency Response
- Integrated Death Notification (Ontario, as of September 2006)
- My Service Canada Account
- Passport receiving agent
- Pleasure craft licensing (as of April 2006)
- SIN Rapid Access (as of October 2006)

Seniors

- Canada Pension Plan (CPP) death benefits
- CPP retirement pension
- CPP survivor benefits
- Old Age Security (OAS) basic pension
- OAS Allowance
- OAS Guaranteed Income Supplement
- OAS international benefits
- OAS survivor benefits

People with disabilities

- Canada Access Grant for Students with Permanent Disabilities
- Canada Student Loans Program Permanent Disability Benefit
- Canada Study Grant for the Accommodation of Students with Permanent Disabilities
- CPP disability benefits
- Labour Market Agreements for People with Disabilities
- Opportunities Fund—Employers/Organizations
- Opportunities Fund—Individuals

Families

- Canada Education Savings Program
- CPP children's benefits (orphan, disabled benefits)
- Employment Insurance (EI) compassionate care benefits
- EI maternity benefits
- EI parental benefits
- Newborn Registration Service (Ontario, as of April 2006)

Workers and employers

- Apprenticeship Incentive Grant
- Canadian Agricultural Skills Service
- Canadian Forces Recruitment Awareness
- Career Navigator
- Citizenship and Immigration pilot projects in Quebec
- EI fishing benefits
- EI regular benefits
- EI sickness benefits
- Employer Sponsored Training initiative
- Employment Assistance Services
- Human Resource Management Information
- Job Alert
- Job Creation Partnerships
- Job Futures
- Job Posting and Matching
- Job Search and Job Match
- Job Search Assistance
- Labour Exchange
- Labour Market Information
- Labour Market Partnerships
- Record of Employment Web

- Report on Hiring Program
- Résumé Builder
- Royal Canadian Mounted Police Recruitment Awareness (as of September 2006)
- Self-Employment Benefit
- Services for Workers Who Have Lost Their Jobs
- Skills Development
- Targeted Assistance to EI Recipients
- Targeted Assistance to Older Workers
- Targeted Wage Subsidy
- Work-Sharing Program

Newcomers to Canada

- Employment Assistance Services
- Temporary Foreign Worker Program

Official language minority communities

- Enabling Fund

Youth

- Canada Education Savings Program
- Canada Student Loans Program
- Canada Summer Jobs
- Career Focus
- CPP disability benefits (18 to 25 years of age)
- CPP survivor benefits (18 to 25 years of age)
- Federal Public Sector Youth Internship Program
- Skills Link
- Youth Awareness

Appendix 3

Service Canada Service Charter

You can see the full text of the Service Charter on our Web site at www.servicecanada.gc.ca/en/about/charter/index.shtml.

Its key elements include:

Our commitment to you

We help you by making it easy to access government services. We provide you with:

- choice in how to contact us;
- information that is easy to understand; and
- service in the official language of your choice.

We offer you personalized service. We will:

- explain the things you need to know and make clear what you need to do;
- be helpful and respectful of your needs;
- give you the service you need or guide you to others who can help you;
- let you know when to expect a decision and, if you qualify for a financial benefit, when you will receive your first payment; and
- acknowledge any mistakes we make and take corrective measures.

Our promise to you

You have the right to:

- fair and unbiased service;
- a clear explanation of our decisions;
- the review of any decision; and
- security of private information.

Appendix 4

2006–2007 Service Canada Performance Scorecard

SERVICE STANDARDS AND RELATED PERFORMANCE MEASURES	2005–2006 Year End		2006–2007 Year End		Rating 06–07	2007–2008 Target
	Target	Result	Target	Result		
We provide service in the communities where you live.						
% of Canadians with access within 50 km of where they live	85%	93%	90%	95.1%	↑↑	90%
Number of points of service	420	416	516	587	↑↑	605 (actual)
We provide more convenient and extended hours of service.						
Telephone response:						
% of specialized calls answered by a CPP/OAS, CSLP, EI agent within 180 seconds	95%	70.8%*	95%	58.5%	↓	95%
% of general calls answered by a 1 800 O-Canada agent within 18 seconds	85%	69%	85%	85%	↑	85%
Number of Service Canada Centres with extended hours of service	40	44	60	53	↓	-
24/7 availability of Internet—information and transaction	98%	98%	98%	99.3%	↑↑	98%
We provide service in the official language of your choice—English or French.						
Number of official language complaints (Parts IV and VII)	-	11**	-	23	-	-
Number of official language minority community points of service	14	14	17	33	-	NIL
Recognizing the diversity of Canada, we are extending our reach to multilingual communities.						
Number of fact sheets/publications available in languages other than English and French	n/a	n/a	7	7	↑	4 (new publications)
Number of Aboriginal languages/dialects	n/a	n/a	8	7	↓	NIL
Number of foreign languages	n/a	n/a	12	12	↑	NIL
Our services are accessible to people with disabilities.						
Number of Service Canada Centres with improved accessibility	n/a	n/a	-	35	-	-
Number of forms available online in formats accessible for people with disabilities	5	0	10	11	↑↑	NIL
Our employees are knowledgeable and helpful, and will make sure you get what you need.						
% of employees registered in Service Excellence Certification Program	n/a	n/a	30%	26.4%	↓	30%
Employees who have completed Phase I of certification in service excellence	n/a	n/a	-	1,163	-	-
Client satisfaction survey results (May 2006 results)	-	-	-	84%	-	-

SERVICE STANDARDS AND RELATED PERFORMANCE MEASURES	2005-2006 Year End		2006-2007 Year End		Rating 06-07	2007-2008 Target
	Target	Result	Target	Result		
We let you know when you should expect a decision on entitlement to services or benefits and, if you qualify, when your first payment will arrive.						
Expedient delivery:						
% of notification sent within seven days of receipt of applications	80%	63.2%*	80%	65.6%	↓	80%
% of CPP retirement benefit payment or non-payment notification issued within first month of entitlement	85%	90.8%	85%	92.8%	↑↑	85%
% of EI benefit payment or non-payment notification issued within 28 days of filing	80%	80.9%	80%	79.7%	↗	80%
% of OAS basic benefit payment or non-payment notification issued within first month of entitlement	90%	94%	90%	94.1%	↑↑	90%
% of SINs issued while you wait	n/a	n/a	90%	67%	↓	NIL
% of pleasure craft licences issued in one visit	n/a	n/a	90%	80% (estimate)	↓	90%
We want your views on how well we are serving you.						
% of Office for Client Satisfaction—Feedback replied to within seven working days of receipt	90%	n/a	90%	100%	↑↑	n/a
Office for Client Satisfaction total feedback	-	508	-	1,996	-	NIL
Compliments	-	70	-	304	-	-
Complaints	-	230	-	734	-	-
Suggestions	-	52	-	179	-	-
Transfers to other departments	-	156	-	779	-	-

* Due to changes in the calculation methodology, this figure is different from the one published in the 2005-2006 Service Canada Annual Report.

** Result represents six months' worth of data only (October 2005 to March 2006).

LEGEND:

↑↑	Results surpassed the objective	-	No targets established
↑	Results met the objective	n/a	No results available
↗	Results are at least 95% of the objective	NIL	No longer measured
↓	Results are below the objective		

VOLUMETRIC INFORMATION	2005–2006 Year End	2006–2007 Year End
Applications handled		
EI	2,806,368*	2,702,444
Canada Pension Plan total feedback	608,876*	614,173
OAS (applications processed—not including GIS automatic renewals)	870,553*	808,972
Passport	29,369	67,260
Pleasure craft licences	0	123,312
SIN requests processed through all modes	1,370,420*	1,564,224
Channel usage		
Service Canada Internet visits	5,430,558	22,364,438
Specialized telephone calls answered by an agent (CPP/OAS, CSLP, EI)	9,964,406*	9,606,096
General telephone calls answered by an agent (1 800 O-Canada)	1,154,335*	1,621,471
Telephone calls handled by the interactive voice response system	54,381,040*	49,541,252
Clients visiting Service Canada offices		
Assisted	630,495	(new service offerings only) 8,235,322
Self-served	281,921	(new service offerings only) 1,040,350

* Due to changes in terminology used to define the corresponding performance measure, this figure is different from the one published in the 2005–2006 Service Canada Annual Report.

Appendix 5

Tell us what you think!

Your opinions and comments on Service Canada's Annual Report are very important to us. We appreciate your taking the time to e-mail your feedback to us at annualreport@servicecanada.gc.ca, or to fill out and detach our feedback form below and send it to:

Service Canada
Policy, Partnerships and Corporate Affairs
140 Promenade du Portage
Phase IV, Room 1D119
Gatineau QC K1A 0J9

If you would like a reply, please provide your contact information.

We will keep your information private, and we will collect, manage, use, and disclose it in line with the requirements of the *Privacy Act*.

Tell us what you think!

Service Canada Annual Report Feedback Form

Full name _____

Address _____

City _____ Province _____ Postal code _____

Phone number _____

E-mail _____

Feedback (use the back if necessary) _____

Comments

Commentaires

Dites-nous ce que vous en pensez!

Votre opinion et vos commentaires sur le *Rapport annuel 2006-2007* de Service Canada sont très importants pour nous. Nous vous remercions de bien vouloir prendre le temps de nous en faire part. Pour ce faire, vous pouvez envoyer un courriel à l'adresse rapportannuel@servicecanada.gc.ca ou remplir la fiche de commentaires ci-dessous et nous la faire parvenir à l'adresse suivante :

Service Canada
Politiques, Partenariats et Affaires ministérielles
140, promenade du Portage
Phase IV, pièce 1 D119
Gatineau (Québec) K1A 0J9

Si vous désirez obtenir une réponse, veuillez inscrire vos coordonnées. Vos renseignements personnels demeureront confidentiels. Ils seront recueillis, gérés, utilisés et communiqués conformément aux dispositions de la Loi sur la protection des renseignements personnels.

Dites-nous ce que vous pensez du *Rapport annuel 2006-2007* de Service Canada!

Prénom et nom _____

Adresse _____

Ville _____ Province _____ Code postal _____

Numéro de téléphone _____

Courriel _____

Commentaires (utiliser le verso de la fiche au besoin) _____

DONNÉES QUANTITATIVES

2005-2006
Fin d'exercice2006-2007
Fin d'exercice

Demandes traitées	2 806 368*	2 702 444
Assurance-emploi	608 876*	614 173
Régime de pensions du Canada	870 553*	808 972
Sécurité de la vieillesse (excluant le renouvellement automatique du Supplément de revenu garanti)	29 369	67 260
Passports	0	123 312
Permis d'embarcation de plaisance	1 370 420*	1 564 224
Demandes de numéro d'assurance sociale (tous les modes de prestation)	5 430 558	22 364 438
Données ventilées par modes de prestation	9 964 406*	9 606 096
Appels non généraux traités par un agent spécialiste du RPC, de la SV, du PCPE ou de l'AE	1 154 335*	1 621 471
Appels généraux traités par les agents de la ligne 1 800 O-Canada	54 381 040*	49 541 252
Appels traités par le système de réponse vocale interactive	630 495	8 235 322
Citoyens ayant reçu les services d'un agent	281 921	(nouveaux services seulement) 1 040 350
Libre-service		

* En raison de changements apportés à la terminologie utilisée pour définir la mesure du rendement correspondante, ce chiffre est différent de celui publié dans le *Rapport annuel 2005-2006* de Service Canada.

NORMES DE SERVICE ET MESURES DE RENDEMENT CONNEXES				
2005-2006	Fin d'exercice	Objectif	Résultat	Objectif
2006-2007	Fin d'exercice	Objectif	Résultat	Objectif
2007-2008	Objectif	Objectif	Objectif	Objectif

Nous vous indiquerons la date à laquelle vous devriez savoir si vous êtes admissible à des services ou à des prestations et, si oui, la date du premier versement

Prestation de services sans délai :				
Pourcentage d'avis envoyés dans les sept jours suivant la	80 %	63,2 %*	80 %	65,6 %
réception de la demande	↑			
Pourcentage des prestations de retraite du RPC versées ou des	85 %	90,8 %	85 %	92,8 %
avis de non-paiement envoyés dans les 28 jours suivant la	↓ ↓			
détermination de l'admissibilité				
Pourcentage des prestations d'assurance-emploi versées ou	80 %	80,9 %	80 %	79,7 %
des avis de non-paiement envoyés dans les 28 jours suivant la				
présentation de la demande				
Pourcentage des prestations de base de la Sécurité de la	90 %	94 %	90 %	94,1 %
vieillesse versées ou des avis de non-paiement envoyés dans les	↓ ↓			
28 jours suivant la détermination de l'admissibilité				
Pourcentage de numéros d'assurance sociale délivrés	s.o.	s.o.	90 %	67 %
sur-le-champ	↑			
Pourcentage des permis d'embarcation de plaisance délivrés en	s.o.	s.o.	90 %	80 %
une seule visite				
(estimation)				
Nous voulons connaître votre opinion sur la qualité de nos services				
Pourcentage des commentaires transmis au Bureau de la satisfaction	90 %	s.o.	90 %	100 %
des clients auxquels on a donné suite dans les sept jours	↓ ↓			
Nombre total de commentaires transmis au Bureau de la satisfaction	-	508	-	1 996
des clients				
Éloges	-	70	-	304
Plaintes	-	230	-	734
Suggestions	-	52	-	179
Transfert à d'autres ministères	-	156	-	779

* En raison de changements apportés à la méthode de calcul, ce chiffre est différent de celui publié dans la *Rapport annuel 2005-2006* de Service Canada.

** Ce résultat n'a été établi qu'avec les données équivalant à une période de six mois (octobre 2005 à mars 2006).

LÉGENDE :

↑ ↓	Résultats surpassant l'objectif	-	Sans objectif
↓	Résultats conformes à l'objectif	s.o.	Pas de résultats
✓	Résultats inférieurs (≤ 5 %) à l'objectif	NIL	Aspect n'étant plus évalué
↑	Résultats inférieurs à l'objectif		

Annexe 4

Fiche de rendement de Service Canada pour 2006-2007

NORMES DE SERVICE ET MESURES DE RENDEMENT CONNEXES					2005-2006	2006-2007	Évaluation 2006-2007	2007-2008
Objectif Résultat					Fin d'exercice			
Objectif Résultat					Fin d'exercice			
Objectif					Objectif			
Nous offrons des services dans les collectivités, là où vous vivez								
Pourcentage de Canadiens ayant accès aux services dans un rayon de 50 km de leur domicile					85 %	93 %	90 %	95,1 %
Nombre de points de services					420	416	516	587
(nombre réel)								
Nous prolongeons nos heures de service pour mieux vous servir								
Service téléphonique :								
Pourcentage d'appels non généraux traités par un agent spécialiste du RPC, de la SV, du PCPE ou de l'AE en 180 secondes					95 %	70,8 %*	95 %	58,5 %
Pourcentage d'appels généraux traités par un agent de la ligne 1 800 O-Canada en 18 secondes					85 %	69 %	85 %	85 %
Nombre de Centres Service Canada ayant des heures d'ouverture prolongées					40	44	60	53
Renseignements et services transactionnels disponibles en tout temps sur Internet					98 %	98 %	98 %	99,3 %
Nous vous servons dans la langue officielle de votre choix – français ou anglais								
Nombre de plaintes liées aux langues officielles (parties IV et VII de la Loi sur les langues officielles)					-	11**	-	23
Nombre de points de services destinés aux communautés minoritaires de langue officielle					14	14	17	33
de langue officielle								
Tenant compte de la diversité du Canada, nous étendons nos services aux communautés multilingues								
Nombre de fiches de renseignements et de publications en langues autres que le français et l'anglais					s.o.	s.o.	7	7
Nombre de langues et de dialectes autochtones dans lesquels nous offrons des services					s.o.	s.o.	8	7
Nombre de langues étrangères dans lesquelles nous offrons des services					s.o.	s.o.	12	12
Nos services sont accessibles aux personnes handicapées								
Nombre de Centres Service Canada offrant un accès amélioré					s.o.	s.o.	-	35
Nombre de formulaires offerts en ligne en médias substituts					5	0	10	11
Notre personnel compétent et serviable répond à vos besoins								
Pourcentage d'employés participant au Programme d'accréditation en excellence du service					s.o.	s.o.	30 %	26,4 %
Nombre d'employés ayant terminé le premier volet du Programme d'accréditation en excellence du service					s.o.	s.o.	-	1 163
Résultats du Sondage sur la satisfaction des clients (mai 2006)					-	-	-	84 %

Protocole de service de Service Canada

Le texte intégral du Protocole de service se trouve sur notre site Web, à l'adresse www.servicecanada.gc.ca/fr/ausujet/charte/index.shtml.

Le Protocole se résume ainsi :

Notre engagement

Nous vous aidons en simplifiant l'accès aux services du gouvernement. Nous vous offrons :

- un choix de moyens pour nous joindre;
- de l'information facile à comprendre;
- un service dans la langue officielle de votre choix.

Nous vous offrons un service personnalisé. Nous allons :

- vous renseigner et vous expliquer ce que vous devez faire;
- vous aider tout en respectant vos besoins;
- vous offrir le service dont vous avez besoin ou vous diriger vers d'autres ressources pertinentes;
- vous indiquer la date prévue d'une décision et, si vous êtes admissible à des prestations, la date du premier versement;
- reconnaître nos erreurs et prendre les mesures qui s'imposent.

Notre garantie

Vous aurez droit à :

- un service juste et impartial;
- une explication claire de nos décisions;
- la révision de toute décision;
- la protection de vos renseignements personnels.

Services aux nouveaux arrivants

au Canada

- Programme des travailleurs étrangers temporaires
- Services d'aide à l'emploi

Services aux communautés minoritaires

de langue officielle

- Fonds d'habilitation

Services aux jeunes

- Connexion compétences
- Emplois d'été Canada
- Objectif carrière
- Prestations de survivant du RPC (18 à 25 ans)
- Prestations pour enfant de cotisant invalide du RPC (18 à 25 ans)
- Programme canadien de prêts aux étudiants
- Programme canadien pour l'épargne-études
- Programme de stages pour les jeunes dans le secteur public fédéral
- Sensibilisation jeunesse

- Navigation carrière
- Partenariats pour la création d'emplois
- Partenariats sur le marché du travail
- Prestations de maladie de l'assurance-emploi
- Prestations de pêcheur de l'assurance-emploi
- Prestations pour travailleurs autonomes
- Prestations régulières de l'assurance-emploi
- Programme d'avis d'embauchage de l'assurance-emploi
- Programme Travail partagé
- Projets pilotes de Citoyenneté et Immigration Canada au Québec
- Recherche d'emploi et jumelage
- Relevé d'emploi sur le Web (RE Web)
- Service canadien de développement des compétences en agriculture
- Services d'aide à l'emploi
- Services de placement
- Services offerts aux travailleurs ayant perdu leur emploi
- Subvention incitative aux apprentis
- Subventions salariales ciblées

Liste des services offerts par Service Canada

Services destinés à l'ensemble de la population canadienne

- Accès rapide au NAS (depuis octobre 2006)
- Fonction intégrée d'avis de décès (en Ontario depuis septembre 2006)
- Mesures d'intervention en cas d'urgence
- Mon dossier Service Canada
- Paiement à titre gracieux aux immigrants d'origine chinoise à qui on a imposé une taxe d'entrée
- Permis d'embarcation de plaisance (depuis avril 2006)

- Projet pilote d'accès aux services de l'Agence du revenu du Canada
- Services d'agents réceptationnaires des demandes de passeport

Services aux aînés

- Allocation de la Sécurité de la vieillesse (SV)
- Pension de retraite du Régime de pensions du Canada (RPC)

- Pension de base de la SV
- Prestations de décès du RPC
- Prestations de survivant de la SV
- Prestations de survivant du RPC
- Prestations internationales de la SV
- Supplément de revenu garanti de la SV

Services aux personnes handicapées

- Ententes sur le marché du travail pour les personnes handicapées
- Fonds d'intégration pour les personnes handicapées – Employeurs/organisations
- Fonds d'intégration pour les personnes handicapées – Particuliers

Services aux familles

- Prestations d'enfant du RPC (prestations d'orphelin et prestations pour enfant de cotisant invalide)
- Prestations de compassion de l'assurance-emploi
- Prestations de maternité de l'assurance-emploi
- Prestations parentales de l'assurance-emploi
- Programme canadien pour l'épargne-études
- Service d'enregistrement des nouveau-nés (depuis avril 2006 en Ontario)

Services aux travailleurs et aux employeurs

- Affichage d'offres d'emploi et jumelage
- Aide à la recherche d'emploi
- Aide ciblée pour les prestataires de l'assurance-emploi
- Aide ciblée pour les travailleurs âgés
- Alerte-emploi
- Campagne de recrutement de la Gendarmerie royale du Canada (depuis septembre 2006)
- Campagne de recrutement des Forces canadiennes
- Concepteur de CV
- Développement des compétences
- Emploi-Avenir
- Information sur la gestion des ressources humaines
- Information sur le marché du travail
- Initiative Formation parrainée par l'employeur

Annexe 1

Portrait financier de Service Canada pour l'exercice 2006-2007* (en millions de dollars)

RÉEL AUTORISÉ PRÉVU

Postes budgétaires		
Coûts de fonctionnement (crédits 1 et 10)	571,1	580,8
Coûts de prestation des services :		
*Compte d'assurance-emploi	1 015,9	1 022,6
*Régime de pensions du Canada	220,2	225,4
Sous-total	1 236,1	1 248,0
Coûts de fonctionnement bruts	1 807,2 ^a	1 828,8 ^a
Pour le compte de Ressources humaines et Développement social Canada (RHDSO)^b		
Subventions et contributions votées (crédits 5 et 15)	680,6	756,4
Paielements de transfert législatifs :		
*Sécurité de la vieillesse	22 878,8	22 878,8
*Supplément de revenu garanti	6 901,1	6 901,1
*Allocations	504,1	504,1
Sous-total – Autres paielements législatifs	30 284,0	30 284,0
Prestations du Régime de pensions du Canada	26 115,3	26 132,3
Prestations d'assurance-emploi		
Partie I	11 992,5	12 442,0
Partie II	2 046,1	2 048,9
Sous-total – Prestations d'assurance-emploi	14 038,6	14 490,9
EDMT – Coûts d'amélioration du système	5,5	7,6
EDMT – Coûts de réaménagement des locaux	0,7	1,0
Total – Paielements de transfert législatifs	70 444,1 ^b	71 206,8 ^b
Total – Pour le compte de RHDSO	71 124,7	71 892,9
Grand total	72 931,9 ^c	73 785,2 ^c

a. Comprend les postes législatifs des régimes d'avantages sociaux des employés.

b. La stratégie financière de Service Canada établit que les paielements de transfert législatifs, dont l'assurance-emploi, le Régime de pensions du Canada, la Sécurité de la vieillesse ainsi que les subventions et les contributions votées, qui sont liés à la prestation de programmes déterminés, sont alloués annuellement par RHDSO.

c. Sommes profitant directement aux Canadiens ou aux organismes et engagées pour le compte de RHDSO.

* Ce portrait financier de Service Canada est extrait du *Rapport de planification ministérielle de RHDSO* pour l'exercice financier 2006-2007.

Nous embauchons des gens qui veulent tout faire pour aider les

Canadiens

Nous voulons que, dans notre organisation, les bonnes personnes occupent les bons emplois. Pour ce faire, nous devons attirer de nouveaux employés qui représentent bien la diversité des collectivités où nos bureaux sont situés. Nous devons donc embaucher des personnes qui sont déterminées à embrasser pleinement leur nouvelle carrière. Pour y parvenir, nous avons lancé une campagne de recrutement auprès des diplômés des niveaux collégial et universitaire membres des minorités visibles.

Regard sur l'avenir

Il faut du temps pour transformer la façon dont le gouvernement offre les services et pour tous les regrouper sous un même toit.

Au cours de sa deuxième année d'existence, Service Canada a marqué des progrès concernant de nombreuses priorités à long terme. Ainsi, les Canadiens ont pu observer l'évolution de notre nouvelle approche de prestation de services. Nous avons amélioré nos services de bon nombre de façons. Nous avons fait le nécessaire pour minimiser les risques de fraude associés aux programmes et aux services, et nous avons accru l'efficacité et l'efficience de nos activités. Nous avons renforcé nos partenariats avec les autres organisations du gouvernement fédéral ainsi qu'avec les gouvernements provinciaux et territoriaux, les administrations municipales et le milieu communautaire. Nous avons respecté notre engagement en rendant compte de nos progrès et des résultats obtenus. Enfin, nos employés ont réitéré leur détermination à offrir d'excellents services aux Canadiens.

Chaque jour, des milliers de Canadiens communiquent avec Service Canada pour en apprendre plus au sujet des programmes et des services du gouvernement. Qu'ils communiquent avec nous par téléphone, qu'ils

La culture de l'excellence du service à l'honneur

La région du Québec a réussi à combiner leadership et excellence du service grâce à un projet mis sur pied dans 3 de ses Centres Service Canada. Ainsi, 215 gestionnaires de la région ont participé à 6 séances de formation. Ces séances, de même que la démarche axée sur l'encadrement, ont permis tant aux gestionnaires qu'aux employés de perfectionner leurs compétences en leadership pour bien gérer les ressources humaines. Il s'agit là d'une initiative permettant de promouvoir la culture de l'excellence du service.



visitent notre site Web ou qu'ils se rendent dans l'un de nos bureaux, pour eux, le gouvernement du Canada, c'est nous. Nous devons leur démontrer que nous pouvons leur donner ce à quoi ils s'attendent, et que nous avons à cœur de bien les servir, en faisant preuve de professionnalisme et en étant intégrés.

Ce sera donc avec plaisir que nous ferons encore le point sur nos réalisations l'an prochain en publiant de nouveau notre rapport annuel.

Des services bien mérités

En Saskatchewan, un ancien combattant de 81 ans s'est rendu au Centre Service Canada de Regina afin qu'on l'aide à trouver une broche pour attacher ses médailles au veston qu'il devait porter pour le jour du Souvenir, la semaine suivante. Pour ne pas le faire attendre, les employés du Centre Service Canada ont promis de le rappeler pour lui donner les renseignements requis. Ils ont composé le 1 800 O-Canada, puis communiqué avec Anciens combattants Canada, la Légion royale canadienne et même le manège militaire de l'endroit afin de savoir comment obtenir la broche tant recherchée.

Il a fallu une journée entière de recherches à l'agent de Service Canada, qui est même passé par le bureau d'Anciens combattants Canada en se rendant au travail le lendemain matin pour en savoir plus, mais il a pu rappeler l'ancien combattant pour lui communiquer les renseignements requis. Ce dernier était très surpris qu'un agent prenne tout ce temps pour l'aider. « Comme nous ne serons pas toujours là, aussi bien profiter de vos excellents services dès maintenant! », a-t-il déclaré.

Nous avons créé les Prix d'excellence de Service Canada

L'une des meilleures façons d'instaurer une culture de l'excellence du service demeure encore de récompenser ceux qui l'incarnent le mieux. Au cours de notre première année d'existence, nous avons lancé le Programme de fierté et de reconnaissance pour souligner l'innovation et l'excellence en matière de service. Au cours de notre deuxième année d'existence, nous avons poursuivi dans cette voie, notamment en créant les Prix d'excellence de Service Canada. Ces prix nous permettent de souligner les réalisations extraordinaires de nos employés dans différents domaines, comme l'excellence du service, le leadership, l'innovation, le travail d'équipe, la reconnaissance et le soutien ainsi que le dévouement à la population canadienne.

Nous sommes également fiers de souligner que des employés de Service Canada ont gagné d'autres prix récompensant l'excellence et l'innovation au sein de la fonction publique. Par exemple, en 2006-2007 :

- Un prix a été décerné aux gestionnaires de Service Canada dans le cadre des Prix du leadership de la communauté nationale des gestionnaires.

Nous élaborons un programme de formation en excellence du service pour l'ensemble du gouvernement

En 2006-2007, nous avons également conclu un partenariat en vue de faire profiter les autres ministères et organismes fédéraux de notre expertise en matière de prestation de services. En collaboration avec l'École de la fonction publique du Canada, nous élaborons un programme de formation en excellence du service et assurons sa mise en œuvre à l'échelle de l'administration fédérale.

Voilà la preuve que nos employés ont à cœur l'intégrité, l'éthique et le respect des citoyens dans le cadre de leur travail et qu'ils contribuent grandement à l'instauration d'une culture de l'excellence du service.

Deux équipes de Service Canada étaient également élues pour les prix Distinction 2007 de l'organisme Government Technology Exhibition and Conference (GTEC), prix qui soulignent l'innovation dans le domaine des technologies de l'information.

- Le personnel de l'initiative des services multilingues de la région de l'Ontario a reçu le prix Or de niveau 3 (excellence) lors de la Foire de la qualité dans le secteur public qui a eu lieu à Toronto.

Nous formons nos employés et leur donnons les outils nécessaires pour qu'ils puissent offrir des services de qualité

Le Collège Service Canada

Le Collège Service Canada, qui a officiellement ouvert ses portes en septembre 2006 à Regina, est l'établissement d'enseignement national de notre organisation. Il s'inspire du concept d'université d'entreprise, lui-même repris par un nombre grandissant d'organisations, tant au Canada qu'à l'étranger. L'un des principaux objectifs du Collège consiste à reconnaître officiellement les professions liées à la prestation de services et à mettre en valeur les possibilités de carrière dans ce domaine au sein de la fonction publique fédérale.

Le Collège offre des cours et des programmes de grande qualité, tous axés sur l'excellence du service, et ce, à l'échelle du pays. Le 31 mars 2007, le Collège Service Canada avait offert la formation relative à l'excellence du service à plus de 1 600 employés.



Le Programme d'accréditation en excellence du service

Le Collège Service Canada offre le volet « en classe » du Programme d'accréditation en excellence du service. Cette formation, axée sur l'aspect pratique et visant l'acquisition des connaissances et des compétences et l'adoption des comportements essentiels pour assurer l'excellence du service, est fondée sur cinq principes directeurs : la connaissance, la promptitude, l'équité, les résultats et le désir d'aller au-delà des attentes.

Dans le cadre du Programme d'accréditation en excellence du service, les agents de service aux citoyens bénéficient d'encadrement et de conseils au quotidien, en plus de participer à diverses séances de suivi en ligne. Ce programme est la pierre angulaire du Collège Service Canada et de l'apprentissage de tous les employés.

Afin de renforcer les acquis, nous avons mis en œuvre un projet pilote permettant aux gestionnaires d'acquiescer les connaissances et les compétences nécessaires pour appuyer le personnel participant au Programme d'accréditation en excellence du service. Ce projet, intitulé « Les employés d'abord », vient réitérer l'engagement de notre organisation : faire en sorte que les citoyens soient au cœur de toutes nos activités.

Plus de 1 100 employés de Service Canada ont terminé la première partie du Programme d'accréditation en excellence du service au nouveau Collège Service Canada.

Chapitre 5

L'excellence du service élevée au rang de culture

Objectif : Instaurer une culture d'excellence du service en offrant aux employés une formation et des outils efficaces, en encourageant l'innovation et en appuyant l'émergence du leadership et des capacités pour offrir des services axés sur les citoyens.

La deuxième année, nous avons continué d'aider nos employés à perfectionner les compétences leur permettant d'offrir d'excellents services. Pour ce faire, nous avons créé le Collège Service Canada et le Programme d'accréditation en excellence du service.

Dans le but de constituer un effectif solide, nous avons également embauché plus de gens voulant faire carrière dans le domaine du service à la clientèle. Nous avons enfin instauré les Prix d'excellence de Service Canada pour souligner la contribution exceptionnelle de nos employés à l'atteinte des objectifs en matière d'excellence du service.

Service Canada souligne la contribution exceptionnelle de ses employés à l'atteinte des objectifs en matière d'excellence du service.

Service Canada reconnaît qu'on ne peut offrir d'excellents services qu'avec l'aide d'employés bien informés et avenants. Or, nos employés, qui possèdent ces qualités, sont déterminés à offrir aux citoyens les meilleurs services qu'ils soient.

Au cours de notre première année d'existence, il nous est apparu clairement que nous devons investir dans notre personnel pour assurer l'excellence du service. Nous nous sommes donc employés à créer un milieu de travail positif et favorable, en plus de faire valoir la profession d'agent de service aux citoyens comme une avenue à la fois enrichissante et intéressante pour les personnes s'intéressant au service à la clientèle.



Nous renforçons la gestion financière et la responsabilisation

Les Canadiens s'attendent à ce que nous utilisions judicieusement les fonds publics et que nous minimisions le plus possible les coûts de nos activités. Ils s'attendent également à ce que nous rendions compte des sommes que nous dépensons. Au cours de notre deuxième année d'existence, nous avons entrepris l'élaboration d'un nouveau système informatisé de gestion et de présentation de l'information sur le rendement qui nous permettra de mieux répondre aux attentes des Canadiens. Ce système permettra aux gestionnaires d'obtenir les renseignements appropriés en temps opportun et de prendre des décisions éclairées en ce qui a trait aux services et aux finances.

Notre conseillère en équité est à l'écoute des préoccupations de nos partenaires

En 2006-2007, nous avons renforcé nos mécanismes de responsabilisation en nommant une conseillère en équité, qui examine de manière objective les problèmes soulevés par les organismes bénévoles qui nous aident à offrir les services dans la collectivité. Le rôle de la conseillère en équité consiste à établir les faits de façon indépendante et objective lorsque nos partenaires expriment leurs préoccupations. C'est aussi à elle que s'adressent les organismes assurant la prestation de services lorsqu'ils s'interrogent sur le respect des règles régissant l'attribution des subventions et des contributions, lesquelles leur permettent d'offrir des services essentiels dans la collectivité. Enfin, la conseillère en équité observe l'évaluation que fait Service Canada des propositions de projet soumises par les organismes de prestation de services dans le cadre des processus d'appel de propositions.

Le Bureau du conseiller en équité joue un rôle essentiel, puisqu'il aide le personnel de Service Canada à aborder des situations complexes et de nature délicate. En 2006-2007, le Bureau du conseiller en équité s'est penché sur 29 situations problématiques, ce qui a permis de renforcer les liens avec les organismes communautaires.

Dites-nous ce que vous pensez de nos services!

Un citoyen n'avait pas reçu son chèque d'assurance-emploi dans le délai prescrit de 28 jours, et il ne parvenait pas à savoir pourquoi sa demande n'était toujours pas traitée. Il a alors communiqué avec le Bureau de la satisfaction des clients pour obtenir de l'aide. Rapidement, le personnel du Bureau a découvert que le citoyen en question et son ancien employeur n'avaient pas indiqué le bon numéro d'assurance sociale sur ses documents. Une fois l'erreur corrigée, le client a reçu ses prestations et s'est dit satisfait des services reçus.



1 996

Le Bureau de la satisfaction des clients a reçu

commentaires de la part des Canadiens

Grâce à notre fiche de rendement, nous informons les Canadiens des progrès réalisés.



La fiche de commentaires des clients

Nous avons aussi élaboré une fiche de commentaires pour que les Canadiens disposent d'un autre moyen de nous faire part de leurs commentaires et pour que nous puissions mieux donner suite à leurs préoccupations. Les renseignements ainsi recueillis nous permettront de toujours améliorer les services que nous offrons.

de communiquer avec nous pour nous faire part de leurs idées et de leurs commentaires en ce qui a trait aux services qu'ils ont reçus de Service Canada. Parmi les 1 996 commentaires reçus, 779 avaient trait aux autres ministères, 734 étaient des plaintes, 304, des éloges, et 179, des suggestions. Le Bureau de la satisfaction des clients en a fait l'analyse et a ainsi pu déterminer en quoi Service Canada pouvait améliorer les services qu'il offre aux Canadiens. Afin d'assurer la confidentialité des demandes, le Bureau a offert à ses agents partout au pays une formation sur les dispositions de la Loi sur la protection des renseignements personnels et de la Loi sur l'accès à l'information.

Nous donnons aux Canadiens les moyens de nous faire part de leur opinion

- À l'échelle nationale, dans 94,1 % des cas, nous avons effectué le premier versement de la pension de base de la Sécurité de la vieillesse ou envoyé un avis de non-paiement au cours du premier mois d'admissibilité.

Comme toute organisation déterminée à assurer l'excellence, nous voulons savoir ce que les gens pensent de nos services. Les Canadiens peuvent nous communiquer leurs commentaires par téléphone, au 1 800 O-Canada, par Internet, à l'adresse www.servicecanada.gc.ca, ou en personne, dans un Centre Service Canada.

Le Bureau de la satisfaction des clients

Au cours de notre première année d'existence, nous avons établi le Bureau de la satisfaction des clients, qui reçoit les commentaires des Canadiens sur la qualité des services et recommande des moyens de les améliorer.

En 2006-2007, nous avons mis sur pied une ligne téléphonique sans frais (1-866-506-6806) spécifiquement pour le Bureau de la satisfaction des clients. Il est donc plus facile pour les Canadiens de nous faire part de leurs commentaires sur nos services, quels qu'ils soient. Au cours de l'année, le Bureau de la satisfaction des clients a respecté ses engagements à l'égard des Canadiens. Ainsi, son personnel a répondu à 99,9 % des appels dans un délai de 24 heures et donné suite à la totalité des demandes dans les 7 jours ouvrables suivant leur présentation. Le fait que nous ayons répondu promptement aux Canadiens les a incités à continuer

Chapitre 4

Des résultats et des rapports pour en rendre compte

Objectif : Exercer une administration publique responsable en obtenant des résultats pour les citoyens et le gouvernement et en accroissant la transparence des rapports.

quelle mesure nous respectons les normes de service que nous avons établies, nous l'avons améliorée afin qu'elle soit encore plus utile. Nous avons perfectionné la méthode de calcul liée à certains indicateurs afin de produire des résultats encore plus exacts et de mieux illustrer notre rendement. Notre fiche de rendement pour 2006-2007 démontre que nous avons atteint ou surpassé la plupart de nos objectifs. Vous pouvez consulter la fiche de rendement à l'annexe 4 (page 42).

Voici quelques-unes de nos réalisations :

- Nous avons élargi notre réseau de prestation de services, y ajoutant 171 points de services; ce nombre est supérieur de 10 % à l'objectif fixé pour l'année.
- Même si le volume d'appels a augmenté de près de 29 %, nous avons quand même respecté notre objectif et répondu à 85 % des appels à la ligne d'information 1 800 O-Canada dans un délai de 18 secondes.
- Dans 92,8 % des cas, nous avons effectué le premier versement de la pension de retraite du Régime de pensions du Canada ou envoyé un avis de non-paiement au cours du premier mois d'admissibilité, et ce pour l'ensemble du pays, ce qui est bien supérieur à l'objectif de 85 % qui avait été fixé.

Service Canada s'engage à faire preuve de transparence, à réaliser ses activités de manière efficace et efficiente et à en rendre compte.

Au cours de notre première année d'existence, nous avons élaboré un protocole de service et des normes de service, dans lesquels nous avons dressé la liste des activités et des attentes – claires et mesurables – qui allaient nous permettre de remplir notre engagement en matière d'excellence du service. Pour appuyer nos démarches, nous avons créé une fiche de rendement nous permettant de faire rapport des progrès réalisés. Nous avons également établi le Bureau de la satisfaction des clients, auquel les Canadiens peuvent s'adresser pour communiquer leurs commentaires, leurs éloges, leurs suggestions ou leurs plaintes. Nous avons aussi adopté les méthodes de gestion et d'administration financière responsables auxquelles les Canadiens s'attendent de la part de leur gouvernement.

Au cours de notre deuxième année d'existence, nous avons continué de rendre compte des progrès marqués et renforcé nos processus de suivi du rendement. Nous avons également nommé une conseillère en équité, qui se penche sur les problèmes soulevés par nos partenaires communautaires.

Nous démontrons clairement notre rendement

En 2006-2007, en plus d'utiliser notre fiche de rendement pour assurer le suivi continu de notre rendement et montrer aux Canadiens dans

Un premier contact réussi

Les résidents de Grise Fiord et de Resolute, deux collectivités du Nunavut, ont eu la possibilité d'en apprendre plus sur certains programmes du gouvernement du Canada, comme l'assurance-emploi et la Sécurité de la vieillesse, grâce au partenariat établi entre Service Canada et la chambre de commerce régionale de Baffin. Les deux organisations ont uni leurs efforts afin d'aider les gens à obtenir les renseignements souhaités dans le cadre de deux foires commerciales. De nombreuses personnes de la région ont ainsi eu leur tout premier contact avec le gouvernement fédéral.



Service Canada à la rescousse des résidents de Nipigon

En février 2007, un incendie a complètement détruit les installations de l'entreprise Multiply Forest Products, principal employeur de Nipigon (Ontario). La ville entière était sur un pied d'alerte, attendant de voir si les explosions survenues à l'usine allaient obliger les habitants à évacuer leur domicile. À la suite de l'incendie, 120 personnes se sont retrouvées sans emploi. Dès le lendemain, le

directeur du Centre Service Canada de la région ainsi que des représentants du ministère de la Formation et des Collèges et Universités de l'Ontario ont rencontré les travailleurs touchés afin de leur donner des renseignements sur les programmes d'adaptation et les services d'aide à l'emploi et de les aider à présenter leur demande d'assurance-emploi en ligne.

Les partenariats au service des personnes handicapées de l'Alberta

Service Canada offre différents

programmes de soutien du revenu, tout

comme le gouvernement de l'Alberta. Or, les

deux organisations s'entendaient sur une

chose : il fallait revoir les façons de faire et

cesser d'obliger les citoyens handicapés à

remplir une demande distincte chaque fois

qu'ils voulaient se prévaloir d'un programme.

Car ce faisant, on multipliait les formulaires à

remplir et à traiter, sans compter que les

personnes handicapées pouvaient toucher

des trop-payés qu'elles avaient souvent du

mal à rembourser.

Service Canada et le gouvernement de

l'Alberta ont donc lancé un projet qui a permis

de réduire le nombre de formulaires à remplir

en double et de simplifier les processus.

Nous travaillons en étroite collaboration avec nos partenaires communautaires

Service Canada a conclu de nombreuses ententes avec des organismes de partout au pays qui offrent des services dans leur collectivité. Nous travaillons en étroite collaboration avec nos partenaires

communautaires afin d'en savoir plus sur les besoins

des Canadiens et d'assurer ainsi leur mieux-être. Par

exemple, nous voulons savoir ce que nous pouvons

faire pour améliorer la qualité de vie des aînés, et

quels sont les services qui aideraient les nouveaux

arrivants au Canada à s'adapter plus aisément, que

ce soit sur le plan linguistique, social ou économique.

Nous avons également poursuivi nos consultations auprès des nombreux organismes sans but lucratif qui nous aident à offrir les services dans leur collectivité.

55 000

Service Canada peut compter sur plus de

partenaires communautaires

Leurs conseils nous aident à concevoir nos nouveaux services ou à repenser ceux que nous offrons déjà, toujours afin de mieux répondre aux besoins des familles, des jeunes et des aînés, pour ne nommer que ceux-là.

En 2006-2007, nous avons :

- consulté plus de 50 organismes offrant des services aux immigrants dans les grandes villes du pays afin qu'ils nous aident à élaborer une stratégie communautaire pour les nouveaux arrivants au Canada;



Nous recevons les demandes de passeport

En 2006-2007, nous avons dû former nos employés en un temps record afin de pouvoir, en collaboration avec Passeport Canada, améliorer les services de réception des demandes de passeport et les rendre plus accessibles pour les Canadiens. D'avril 2006 à avril 2007, Service Canada a offert les services d'agents réceptionnaires des demandes de passeport dans 58 nouveaux emplacements d'un bout à l'autre du pays, ce qui lui a permis de recevoir et d'examiner plus de 67 000 demandes de passeport au cours de l'exercice, lesquelles ont par la suite été transmises à Passeport Canada aux fins de traitement.

Nous pouvons compter sur nos partenaires provinciaux et territoriaux

à simplifier les processus de demande et à éviter le chevauchement des services, le tout dans le but que les personnes handicapées puissent avoir facilement accès aux programmes et aux prestations dont elles ont besoin.

- Nous collaborons avec ServiceOntario afin d'offrir – ensemble – les services à partir d'un même point à l'échelle de la province.

- Nos employés de la région de l'Alberta, des Territoires du Nord-Ouest et du Nunavut ont contribué à combler les pénuries de main-d'œuvre qui entravent la réalisation d'importants projets de développement des ressources, et ce, grâce aux partenariats établis avec d'autres organisations fédérales ainsi qu'avec les gouvernements provinciaux et territoriaux. Ils ont ainsi pu informer les employeurs des avantages du Programme des travailleurs étrangers temporaires. Résultat : nos employés ont reçu plus de 47 500 demandes d'employeurs souhaitant embaucher des travailleurs étrangers, ce qui représente une augmentation de 122 % par rapport à l'année précédente.

- Nous avons conclu des ententes avec le gouvernement du Québec afin d'inciter les personnes handicapées à participer au marché du travail et d'assurer le mieux-être des aînés de la province.

De concert avec ses partenaires provinciaux et territoriaux, Service Canada améliore les services offerts aux Canadiens. Pour ce faire, nous avons entre autres conclu des partenariats de grande envergure. Ainsi, en 2006-2007, nous nous sommes employés à renforcer les liens avec nos partenaires provinciaux et territoriaux.

Par exemple :

- Après avoir accepté de délivrer les permis d'embarcation de plaisance pour le compte de Transports Canada, nous avons conclu une entente avec Services Nouveau-Brunswick, à qui nous avons demandé de gérer le système de traitement informatisé des permis pour l'ensemble du pays.
- Dans le cadre de l'Entente Canada-Ontario sur le développement du marché du travail, entrée en vigueur en janvier 2007, nous avons confié à l'Ontario l'administration d'une partie des services financés dans le cadre de l'assurance-emploi, lesquels totalisent 525 millions de dollars. Nous avons également transféré plus de 500 employés au ministère de la Formation et des Collèges et Universités de l'Ontario, en même temps que les programmes d'emploi qu'ils offraient au sein de notre organisation.
- En collaboration avec le gouvernement de l'Alberta, nous avons élaboré un projet pilote pour mieux servir les personnes handicapées. Nous cherchions

Nous offrons de plus en plus de services à partir d'un même point

La plupart des Canadiens savent que nous offrons les services liés à l'assurance-emploi, au Régime de pensions du Canada et à la Sécurité de la vieillesse pour le compte de Ressources humaines et Développement social Canada. Au cours de notre première année d'existence, nous avons offert différents services pour le compte d'autres ministères et organismes fédéraux, comme Passeport Canada, Transports Canada et l'Agence du revenu du Canada, donnant ainsi aux Canadiens un accès convivial à un plus grand nombre de programmes et de services. Du coup, Service Canada s'est taillé une solide réputation auprès des ministères et organismes fédéraux. Notre organisation est perçue comme un partenaire efficace et fiable pouvant offrir une vaste gamme de programmes, de services et de renseignements aux Canadiens. En 2006-2007, nous avons aidé plusieurs autres ministères fédéraux à offrir leurs services afin qu'ils puissent joindre les Canadiens plus rapidement et plus facilement.



Nous avons reçu et examiné

67 000

demandes de passeport

En 2006-2007, Service Canada offrait des services pour le compte des ministères et organismes fédéraux suivants :

- Agence du revenu du Canada
 - Agriculture et Agroalimentaire Canada
 - Anciens combattants Canada
 - Citoyenneté et Immigration Canada
 - Ministère de la Défense nationale
 - Gendarmerie royale du Canada
 - Passeport Canada
 - Patrimoine canadien
 - Résolution des questions des pensionnats indiens Canada
 - Ressources humaines et Développement social Canada
 - Service correctionnel Canada
 - Transports Canada
 - Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
- Vous trouverez à l'annexe 2 (page 39) la liste complète des services que nous offrons.

Chapitre 3

Les partenariats au service des Canadiens

Objectif : Œuvrer selon un modèle de collaboration et de mise en réseau, c'est-à-dire adopter des approches pangouvernementales en matière de service pour appuyer le partage de l'information, la prestation intégrée de services et les investissements stratégiques pour le bénéfice des citoyens.

Les Canadiens veulent que toutes les administrations du pays, qu'il s'agisse du gouvernement fédéral, des gouvernements provinciaux et territoriaux ou des administrations municipales, collaborent afin de leur offrir les programmes, les services et les renseignements dont ils ont besoin de manière plus conviviale. Au cours de notre première année d'existence, nous avons poussé encore plus loin le regroupement des services des ministères et organismes fédéraux. Nous avons également collaboré avec les autres ordres de gouvernement et les organismes communautaires afin d'offrir une vaste gamme de programmes et de services à partir d'un même point.

En 2006-2007, nous avons établi de nouveaux partenariats et commencé à offrir d'autres services pour le compte de nos partenaires actuels. Nous avons également mis en œuvre de nouveaux modes



La promotion des perspectives de carrière

Service Canada aide maintenant la Gendarmerie royale du Canada et les Forces canadiennes à informer les jeunes Canadiens des possibilités de carrière dans les forces policières et militaires, deux professions stimulantes et enrichissantes.

Service Canada offre non seulement des renseignements sur le recrutement au nom de ces organisations, mais prête également ses locaux à leurs agents pour qu'ils puissent y mener des entrevues et des examens ou d'autres activités de recrutement, surtout dans les régions rurales et éloignées.

de collaboration avec les partenaires communautaires, qui peuvent ainsi nous apprendre comment nous pouvons mieux servir certains groupes, comme les aînés, les nouveaux arrivants au Canada et les personnes handicapées.

Nous gérons efficacement l'argent des Canadiens

De par son mandat, Service Canada doit offrir les meilleurs services possibles aux Canadiens, au meilleur coût. Il est donc de notre devoir de rendre nos services plus efficaces et de déjouer les tentatives de fraude et d'usage malveillant de nos programmes.

Pour mieux atteindre nos objectifs, nous avons introduit un certain nombre de stratégies liées à l'intégrité. Par exemple, en instaurant des procédures rigoureuses de planification, de suivi, de prévision et de production de rapports, nous avons réussi à faire en sorte que 94,5 % des demandes de prestations d'assurance-emploi soient traitées sans erreur. Nous avons également aidé les personnes qui demandent des prestations d'assurance-emploi en organisant des

séances d'information détaillées, au cours desquelles les participants peuvent apprendre à mieux connaître leurs droits et responsabilités. Nos employés ont en outre interrogé un grand nombre de prestataires de l'assurance-emploi, autant pour vérifier qu'ils étaient toujours admissibles que pour leur faire connaître nos autres services.

En versant les bons paiements aux Canadiens, en uniformisant et en informatisant nos services et en revoyant la manière dont nous achetons les biens et les services servant à nos activités quotidiennes, nous avons économisé environ 424 millions de dollars en 2006-2007, un chiffre qui dépasse largement l'objectif fixé, lequel s'élevait à 355 millions.

La technologie, outil de guérison

Pour utiliser nos services en ligne, l'ordinateur n'est pas absolument essentiel. Lorsque Jane a été mise en quarantaine par les médecins d'un hôpital de l'Île-du-Prince-Édouard, elle qui craignait de ne pas pouvoir remplir sa demande de prestations d'assurance-emploi, elle qui en avait pourtant bien besoin. C'est le personnel du Centre Service Canada de Summerside qui a trouvé la solution : grâce à un simple appel téléphonique depuis l'hôpital, Jane a pu transmettre toute l'information requise pour remplir sa demande de prestations à un agent, qui a quant à lui pu remplir une demande à sa place au moyen de l'application Demande de prestations d'assurance-emploi en direct. Ravie d'avoir pu toucher ses prestations, Jane nous a confié que le service attentionné auquel elle a eu droit lui avait donné tout un coup de pouce pour sa guérison.

Nous avons économisé environ

424 millions de dollars

Nos ententes avec les gouvernements de l'Alberta, du Nouveau-Brunswick, de l'Ontario et de la Colombie-Britannique nous permettront d'échanger différentes données figurant au registre de l'état civil (naissance, décès et situation familiale).

Nous offrons plus de services informatisés

La plupart du temps, lorsqu'une personne reçoit trop – ou trop peu – de prestations, cela est tout simplement attribuable à une erreur. La personne en question peut très bien avoir mal indiqué un chiffre sur un formulaire, ou alors, c'est peut-être l'employé de Service Canada qui a mal retranscrit les données dans le système.

L'informatisation des formulaires que les Canadiens sont appelés à remplir constitue une excellente solution à ce problème. Les systèmes informatisés peuvent permettre d'éviter ou de corriger bon nombre d'erreurs fréquentes, en plus d'accélérer le traitement des demandes. Et les avantages ne s'arrêtent pas là : moins de Canadiens appellent pour signaler des erreurs et le personnel a davantage le temps de s'occuper des situations plus complexes.

En 2006-2007, les Canadiens ont utilisé nos services en ligne plus souvent, tandis que nos employés ont fait un usage accru des outils informatisés. Par exemple, 92,7 % des Canadiens qui demandent des prestations d'assurance-emploi le font maintenant par Internet : ce sont 2,5 millions de formulaires qui sont ainsi remplis en ligne chaque année.

L'informatisation au service des Canadiens

- Chaque année, Service Canada envoie automatiquement l'*État de compte du cotisant du Régime de pensions du Canada* aux gens qui approchent de l'âge de la retraite ainsi qu'aux aînés âgés de plus de 70 ans qui, tout en étant admissibles aux prestations du Régime, n'en ont jamais fait la demande ou ne les reçoivent pas.

- En 2006-2007, nous avons envoyé un état de compte à plus de 20 000 cotisants de plus de 70 ans. Résultat : 1,3 million de dollars supplémentaires en prestations du Régime de pensions du Canada ont été versés à plus de 1 300 d'entre eux.

- Grâce à une initiative entreprise en collaboration avec l'Agence du revenu du Canada, les aînés ne sont plus tenus de redemander chaque année le Supplément de revenu garanti. S'ils produisent une déclaration de revenus chaque année et qu'ils remplissent les critères, ils le recevront automatiquement.

- Comme nos ententes avec plusieurs gouvernements provinciaux et territoriaux nous permettent d'avoir accès à leurs données de l'état civil, nous pouvons faire en sorte que les prestations du Régime de pensions du Canada et de la Sécurité de la vieillesse cessent automatiquement après le décès d'un prestataire. Nous pouvons également informer les membres de la famille du défunt de l'existence des autres prestations et services auxquels ils pourraient avoir droit, comme les prestations de survivant.

- Quelque 55 000 employeurs canadiens se sont inscrits en 2006-2007 au service Relève d'emploi Web, grâce auquel ils peuvent remplir et soumettre en ligne le relevé d'emploi des employés qui cessent de travailler. Ce service permet aussi d'accélérer le traitement des demandes de prestations d'assurance-emploi. En 2006-2007, Service Canada a reçu environ 2 millions de relevés d'emploi par voie électronique, soit 25 % de tous les relevés de l'année.

Service Canada aux aguets

Lorsqu'un homme s'est présenté au Centre Service Canada de Red Deer pour demander son premier numéro d'assurance sociale, l'agente de service aux citoyens qui lui a répondu a vite eu le sentiment que le certificat de naissance qu'il lui a présenté n'était pas en règle. Grâce à la formation qu'elle avait suivie sur les techniques d'évaluation des pièces d'identité, elle a tout de suite constaté que les caractéristiques de sécurité habituelles brillaient par leur absence. Elle est alors allée passer le certificat en question sous une lampe spéciale, ce qui lui a permis de confirmer qu'il s'agissait d'un faux. Le temps qu'elle revienne au comptoir, l'homme s'était volatilisé. Elle a alors averti les agents des autres bureaux de Service Canada de la présence de l'homme et leur a rappelé qu'il faut toujours vérifier les caractéristiques de sécurité des pièces d'identité.

9 000

Nous avons enquêté sur



Nous collaborons avec les autres ordres de gouvernement

Le gouvernement de la Colombie-Britannique a également accepté de collaborer au lancement d'un service unique à l'intention des parents de nouveau-nés. Le nouveau Service d'enregistrement des nouveau-nés leur permet ainsi – en une seule démarche – d'enregistrer la naissance de leur enfant et d'obtenir son certificat de naissance et son numéro d'assurance sociale. Ce nouvel accord d'échange de renseignements entre Service Canada et la Colombie-Britannique profitera aux parents des quelque 40 000 bébés qui naissent chaque année dans la province. Et tout porte à croire qu'il connaîtra autant de succès que le service analogue offert en Ontario, dont 16 000 familles se sont prévaluées en 2006-2007.

Les Canadiens n'utilisent pas seulement leur numéro d'assurance sociale pour obtenir les services du gouvernement du Canada. Ils s'en servent également pour demander de nombreuses prestations offertes par les provinces et les territoires. En 2006-2007, Service Canada a conclu de nouvelles ententes en vertu desquelles les provinces et les territoires lui communiquent systématiquement certaines données de l'état civil, comme les dates de naissance. Grâce à ces données, nous pouvons nous assurer que les renseignements inscrits au Registre d'assurance sociale sont aussi exacts et à jour que possible.

En 2006-2007, nous avons en outre conclu une entente avec le gouvernement de l'Alberta, laquelle nous permet d'avoir désormais accès aux données sur les naissances et les décès de son registre de l'état civil. Signalons que cette entente s'ajoute à celles déjà conclues avec les gouvernements du Nouveau-Brunswick, de l'Ontario et de la Colombie-Britannique.



Nous renforçons le système d'administration du numéro d'assurance sociale

Des nouveau-nés aux aînés, la quasi-totalité des Canadiens ont un numéro d'assurance sociale (NAS). Les parents s'en servent pour prouver l'identité de leurs enfants lorsqu'ils demandent la Subvention canadienne pour l'épargne-études, tandis que les employeurs s'en servent pour faire le suivi des retenues salariales de leurs employés. Malheureusement, il arrive que le numéro d'assurance sociale soit utilisé à mauvais escient. Notre travail consiste à éviter que cela se produise, ou à mettre rapidement fin aux situations problématiques lorsqu'elles surviennent malgré tout.

En 2006-2007, nous avons resserré le processus nous permettant de vérifier l'identité des personnes qui demandent un numéro d'assurance sociale, faisant ainsi de notre système l'un des meilleurs du monde. Grâce aux renseignements que nous fournissons les Canadiens lorsqu'ils demandent un numéro d'assurance sociale, nous pouvons alimenter la base de données

de notre Registre d'assurance sociale. Nous avons également pris des mesures pour que les données inscrites au Registre soient plus exactes, accroissant ainsi la fiabilité et la sécurité du système d'administration du numéro d'assurance sociale. Toujours en 2006-2007, nos employés ont enquêté sur environ 9 000 cas présumés de fraude ou d'usage illicite des programmes de prestations, notamment lorsqu'ils soupçonnaient que l'identité d'une personne avait pu être usurpée ou que son numéro d'assurance sociale était en cause. Grâce à ces mesures de gestion des risques, nous avons pu mettre sur pied le nouveau service Accès rapide au NAS, lequel permet aux Canadiens – pourvu qu'ils aient tous les documents requis en main – de demander et de recevoir leur numéro d'assurance sociale en une seule visite dans un Centre Service Canada. Les services offerts aux Canadiens ont ainsi gagné en convivialité, sans que cela ne compromette la sécurité de leurs renseignements personnels.

Le guide *Numéro d'assurance sociale – Code de bonnes pratiques*, publié en 2006-2007, explique aux Canadiens comment ils peuvent se protéger contre les fraudes liées au numéro d'assurance sociale et leur démontre que nous gérons les numéros d'assurance sociale en nous appuyant sur des principes rigoureux de protection des renseignements personnels et de sécurité. Le partenariat conclu avec l'Association canadienne de la paie nous a permis de mieux faire connaître le *Code de bonnes pratiques* aux employeurs, tandis que notre collaboration avec l'Association canadienne de normalisation nous a permis d'élaborer les normes qui en régissent l'application.

Chapitre 2

Le droit des Canadiens aux bons services et aux bonnes prestations

Objectif : Accroître l'intégrité des programmes en améliorant la confiance dans l'intégrité de nos programmes sociaux et en réalisant des économies au chapitre des coûts de programmes.

Nous revoyons nos pratiques de gestion dans une optique de réduction des coûts

Nous avons continué d'améliorer nos pratiques de

gestion de manière à minimiser les erreurs de calcul ou

de versement touchant les prestations des Canadiens.

Nous avons interrogé davantage de personnes pour

que seules celles qui sont admissibles reçoivent des

prestations. Nous avons également fait un usage accru

de nos programmes informatisés, d'une part pour

identifier les personnes qui ne déclarent pas leurs

revenus ou leur absence du pays alors qu'elles

touchaient des prestations d'assurance-emploi et,

d'autre part, pour faire enquête sur elles.

En tant qu'organisme offrant sous un même toit bon

nombre de services du gouvernement du Canada, nous

sommes toujours à l'affût de nouvelles méthodes nous

permettant d'améliorer nos systèmes ou nos façons de

faire. En faisant un usage responsable des technologies

Internet, nous nous assurons que les renseignements

personnels des Canadiens sont protégés et utilisés de

manière adéquate. Nous réduisons également les

dédouplements et allégeons le fardeau administratif.

Chaque année, Service Canada verse plus de 70 milliards de dollars en prestations aux Canadiens. Les citoyens s'attendent à ce que les sommes ainsi versées, qu'il s'agisse de prestations d'assurance-emploi, du Régime de pensions du Canada ou de la Sécurité de la vieillesse, soient au bon montant et qu'elles soient remises aux bonnes personnes pour les bonnes raisons. Ils s'attendent également à ce que nous gérons nos services de manière à prévenir les fraudes et à obtenir les résultats escomptés.

Notre première année d'existence aura été consacrée à comprendre ces enjeux et à trouver des solutions, et l'année 2006-2007, à mettre en œuvre bon nombre d'entre elles. Nous avons rendu le système d'administration du numéro d'assurance sociale plus fiable et plus sûr et pris les mesures nécessaires pour que les transactions entre les Canadiens et le gouvernement du Canada se fassent selon des méthodes sécuritaires et respectant le droit à la vie privée. Nous avons enfin informatisé de nombreux services afin que les résultats obtenus soient plus exacts et plus efficaces.

À l'écoute des besoins de la population

Les employés d'un Centre Service Canada du Québec ont demandé aux gens de leur communauté de leur dire quels étaient les services requis par les différents segments de la population. Les réponses fournies ont mené à l'instauration de certains services permettant de venir en aide aux nombreux aînés à faible revenu, comme les ateliers d'information sur l'impôt, offerts en collaboration avec l'Agence du revenu du Canada.

Nous prenons des mesures pour que les Canadiens fournissent leurs renseignements personnels moins souvent

Nous sommes conscients que les Canadiens n'aiment pas donner – encore et encore – les mêmes renseignements à leur sujet à divers ministères pour divers programmes et services, surtout qu'il s'agit d'une pratique coûteuse et peu efficiente pour les gouvernements eux-mêmes.

Grâce au système de « profil unique du client » que nous sommes à élaborer, nous visons l'intégration de la collecte et de l'utilisation des renseignements fournis par les Canadiens. Vu le nombre effarant de bases de données et de systèmes se rapportant à chacun des programmes et services actuels, la tâche ne s'annonce pas aisée. Mais nous sommes déterminés à nous rendre au but fixé.

Lancé en 2006-2007, l'outil Mon dossier Service Canada, qui se trouve sur notre site Web, nous a permis de faire un premier pas dans cette direction. Les Canadiens l'utilisent déjà pour l'assurance-emploi, le Régime de pensions du Canada et la Sécurité de la vieillesse. Grâce aux renseignements personnels qu'ils fournissent par l'entremise de l'outil Mon dossier Service Canada, ils peuvent effectuer plus de transactions en ligne et accéder facilement à divers formulaires et services.

Service Canada répond également aux besoins des aînés qui vivent dans la pauvreté et qui veulent se renseigner sur le système canadien de revenu de retraite ou sur les prestations auxquelles ils pourraient avoir droit. Les régimes de pension nationaux du Canada sont en effet une source importante de revenu pour les aînés, qui constituent le segment de la population canadienne qui croît le plus rapidement. Selon les plus récentes données (2004), les prestations de la Sécurité de la vieillesse comptent pour plus de la moitié du revenu des aînés à faible revenu à la retraite, ce qui illustre bien à quel point les pensions sont importantes pour bon nombre d'entre eux. Les prestations combinées du Régime de pensions du Canada et de la Sécurité de la vieillesse représentent plus de 40 % du revenu des aînés à la retraite, quelle que soit leur situation financière. Environ 4,3 millions de Canadiens touchent des prestations de la Sécurité de la vieillesse, et du nombre, 1,5 million perçoivent également le Supplément de revenu garanti.



Nous aidons les Canadiens ayant des besoins et des intérêts communs

À Service Canada, nous sommes conscients que certains groupes de Canadiens partagent les mêmes champs d'intérêt ou ont les mêmes besoins. Il suffit de penser aux Autochtones, aux aînés ou aux personnes handicapées. Tout au long de 2006-2007, nous avons consulté ces groupes pour savoir de quelle manière nous pourrions mieux les servir; nous avons ensuite élaboré des stratégies claires pour bien répondre à leurs besoins.

Par exemple :

- Pour mieux établir nos priorités, nous avons invité des personnes handicapées ainsi que des membres de nombreuses associations et de nombreux organismes communautaires à nous donner leur avis sur les services que nous offrons aux personnes handicapées du Canada. Ils ont rapidement dressé une liste des aspects du réseau actuel qui doivent être améliorés.

- Pour offrir le même niveau de service à tous les Canadiens, nous avons instauré des services en langage des signes.
- Sur notre site Web, il est maintenant possible d'obtenir en médias substitués 11 formulaires parmi les plus en demande, dont le formulaire de demande de numéro d'assurance sociale.
- Même si l'ensemble des points de services de Service Canada sont physiquement accessibles aux personnes handicapées, nous en avons réaménagé un grand nombre.
- Les services offerts aux citoyens inuits, métis et des Premières nations évoluent, au fur et à mesure que prend forme notre stratégie de services aux Autochtones, élaborée de concert avec divers organismes autochtones. D'ailleurs, les fiches d'information portant sur les principaux programmes et services sont maintenant offertes en 8 langues autochtones.



Nous répondons aux besoins des communautés minoritaires de langue officielle

Nous avons consulté plus d'une soixantaine d'organismes représentant les communautés minoritaires de langue officielle de partout au pays afin de mieux comprendre leurs besoins. Nous avons par la suite établi 33 nouveaux points de services spécialement à l'intention de ces communautés, ce qui représente presque le double de l'objectif que nous nous étions fixé, soit 17. Au total, ce sont 9 Centres Service Canada, 23 points de services externes et 1 bureau communautaire qui ont ainsi vu le jour.



Nous offrons des services multilingues aux nouveaux arrivants au Canada

Nous avons continué de cibler les besoins des personnes nouvellement arrivées au Canada et qui ne parlent aucune des deux langues officielles du pays. Pour qu'elles puissent avoir accès aux programmes et aux services qui leurs sont essentiels, comme l'assurance-emploi, le Régime de pensions du Canada et la Sécurité de la vieillesse, nous avons entrepris d'offrir des services en personne en cantonais, en mandarin, en tamoul, en hindi et en arabe dans 3 Centres Service Canada et dans 15 points de services externes en Ontario. En Colombie-Britannique, 6 points de services externes offrent également des services en mandarin, en cantonais et en pendjabi.

Nous offrons plus de services en langues autochtones

En 2006-2007, nous avons offert un éventail accru de services en langues autochtones, comme l'inuktitut, le slave, le cri et le déné. En Ontario, 8 points de services externes offrent aussi des services en ojibway. Dans le cadre de l'initiative des services multilingues, nous avons également entrepris d'offrir des services en déné à Stony Rapids (Saskatchewan), en cri à Hobbema (Alberta) et en inuktitut un peu partout au Nunavut. Le quart de nos nouveaux points de services externes offrent des services multilingues pour mieux répondre aux besoins des citoyens autochtones. Des services téléphoniques d'interprétation en langues et dialectes autochtones sont également offerts dans 3 Centres Service Canada et dans nos points de services externes.

Des services efficaces et courts... peu importe la langue

Chaque semaine, deux équipes de trois employés de Service Canada se rendent à Surrey, à Richmond et à Vancouver, dans la région du Lower Mainland (Colombie-Britannique), où ils offrent des services en mandarin, en cantonais et en pendjabi aux citoyens. À chaque endroit où ils s'arrêtent, ces employés aident les Canadiens qui viennent les consulter à se prévaloir des différents programmes du gouvernement, comme l'assurance-emploi, le Régime de pensions du Canada et la Sécurité de la vieillesse.

Nous offrons plus de services externes

Service Canada a comme objectif de mieux servir un nombre accru de Canadiens, près de chez eux, dans leur milieu. Pour ce faire, nous offrons des services externes polyvalents adaptés aux besoins des collectivités.

Nous offrons deux types de services externes :

- Services externes réguliers – Dans le cadre de ces services, nos employés se rendent à intervalles réguliers dans les collectivités des régions rurales ou éloignées. Aujourd'hui, l'organisation compte plus de 200 points de services externes réguliers un peu partout au Canada.

Sheshatshiu, un bel exemple de réussite

Lorsque les employés du Centre Service Canada de Happy Valley–Goose Bay (Labrador) se sont rendus dans la collectivité innue de Sheshatshiu pour offrir des services externes, ils savaient que la tâche ne serait pas toujours facile. En effet, l'achalandage initial dans cette communauté autochtone éloignée était faible. Mais en à peine 12 mois, le personnel des services externes de Service Canada a réussi à créer des liens solides avec les membres de la communauté. Comme la demande a commencé à croître, quatre agents au lieu d'un seul se rendent maintenant régulièrement sur place pour aider personnellement les citoyens.

Nous offrons des services aux citoyens dans la langue de leur choix

Pour que les Canadiens puissent avoir plus facilement accès aux services, nous avons entrepris de prolonger les heures d'ouverture d'un grand nombre de points de services. Au 31 mars 2007, 53 bureaux de Service Canada restaient ouverts au-delà des heures habituelles. Les habitants du centre-ville de Toronto peuvent par exemple se rendre au Centre Service Canada de Canada Quay le samedi ou le dimanche, à leur convenance.

Nous prolongeons nos heures d'ouverture

En 2006-2007, nous avons ajouté 129 points de services externes d'un bout à l'autre du pays. Au Nunavut, les habitants de 11 nouvelles collectivités ont maintenant accès à nos services. Dans les Territoires du Nord-Ouest, 6 nouveaux points de services externes sont venus se greffer à notre réseau. Et dans le Nord de l'Ontario, ce sont 66 500 personnes de plus qui peuvent profiter de nos services en région éloignée.

- Services externes mobiles – Dans le cadre de ces services, nos employés se rendent dans une localité donnée lorsque le besoin se fait sentir (par exemple lorsqu'une entreprise ferme ses portes ou après une catastrophe naturelle); ils s'installent alors pendant quelques jours dans l'école, le centre communautaire ou la résidence pour personnes âgées de l'endroit.

En 2006-2007, nous avons élargi notre gamme de services afin de pouvoir servir dans leur langue les Canadiens vivant dans les communautés minoritaires francophones et anglophones du pays ainsi que les Autochtones et les personnes nouvellement arrivées au Canada.



VISITEZ!

Nos points de services en personne

Pendant notre première année d'existence, nous nous sommes fixé l'objectif suivant : donner accès à nos services à 85 % des Canadiens à moins de 50 kilomètres de leur lieu de résidence. En 2006-2007, cet objectif est passé à 90 %; or, nous avons quand même réussi à le dépasser en ajoutant au réseau 171 points de services, dont 5 Centres Service Canada. Nous avons en outre créé 129 points de services externes réguliers, où les employés se rendent périodiquement pour offrir différents services. Nous avons également établi 37 autres bureaux communautaires de Service Canada, où divers organismes proposent nos services en notre nom. Résultat : plus de 95 % des Canadiens vivent désormais à moins de 50 kilomètres de l'un des 587 points de services.

9,3 millions

de Canadiens se sont rendus dans l'un ou l'autre de nos points de services

Le Guichet emplois, c'est pour tout le monde

À 37 ans, Paul est sans emploi depuis 10 ans parce qu'il est complètement aveugle. Il y a quelque temps, il a écrit ce qui suit à Service Canada à propos des nouvelles fonctionnalités du service Guichet emplois : « Lorsque le Guichet emplois a été mis en service, il y a de nombreuses années, les personnes qui devaient utiliser un lecteur d'écran étaient incapables de le consulter. C'est avec grand plaisir que je constate que, grâce aux améliorations que vous avez apportées, c'est beaucoup plus plaisant aujourd'hui de chercher un emploi. Sachez également que je vais revenir sur votre site jusqu'à ce que je trouve du travail. Il est facile à consulter, et j'ai pu trouver toute l'information que je cherchais. Continuez votre bon travail! »

Nous avons affiché plus de

1 million

d'offres d'emploi au non-
des employeurs du pay

- Grâce à notre nouvel outil de repérage en ligne, il n'a jamais été aussi facile pour les Canadiens de trouver le bureau de Service Canada le plus près de chez eux. Cet outil comporte même des cartes illustrant l'emplacement de nos bureaux et des photos des édifices où ils sont situés. En plus de pouvoir effectuer leur recherche en indiquant leur code postal, les citoyens peuvent également consulter la liste de tous les points de services de Service Canada dans leur province ou territoire, ainsi que les heures d'ouverture et les coordonnées de chacun d'eux.
- Les employeurs qui veulent présenter une demande dans le cadre de l'initiative Emplois d'été Canada peuvent maintenant le faire en ligne.
- Les quelque 1,3 million d'employeurs du Canada peuvent dorénavant remplir et soumettre leurs relevés d'emploi par Internet, réduisant d'autant les formalités administratives.
- Nous avons ajouté la fonction « Lisez-moi » à bon nombre de nos pages Web. Celle-ci permet aux personnes qui ont une déficience visuelle ou ont

- Nous avons regroupé différents services de recherche d'emploi en un seul outil, le Guichet emplois (www.guichetemplois.gc.ca). Ce site Web a reçu 94 millions de visites en 2006-2007, une augmentation de 49 % par rapport à l'année précédente.
- Pour faciliter la tâche des Canadiens handicapés souhaitant demander des prestations et des services, nous avons affiché sur Internet, en médias substituts, 11 formulaires parmi les plus en demande.
- Plus de 90 % des gens qui remplissent une nouvelle demande de prestations d'assurance-emploi utilisent aujourd'hui notre application Demande de prestations d'assurance-emploi en direct. Qui plus est, sur les 25 millions de déclarations bimensuelles de l'assurance-emploi que les Canadiens produisent chaque année, 98 % sont maintenant envoyées par Internet.

CLIQUEZ!

Nos services en ligne

En 2005, 52 % des adultes du Canada qui

utilisaient Internet ont cherché à obtenir des

services gouvernementaux en ligne. C'est pourquoi,

pendant notre première année d'existence, nous

avons demandé aux Canadiens quels étaient les

renseignements, les programmes et les services

auxquels ils voulaient avoir accès sur notre site

Web www.serviccacanada.gc.ca. Ces

derniers ont indiqué qu'ils veulent avoir accès aux

programmes gouvernementaux en toute confiance,

ce qui nécessite la mise en œuvre de services en

ligne sécurisés. Nous avons écouté attentivement

ce qu'ils nous ont dit et nous avons revu la manière

dont nous abordons les services en ligne.

C'est en 2006-2007 que nous avons lancé notre

nouveau site Web. Le contenu qui s'y trouve est

mieux organisé, et les Canadiens ont désormais

accès à 90 % des programmes et des services du

gouvernement du Canada les plus en demande à

partir de la page d'accueil. Et que dire de sa

Nous avons traité plus de

11 millions

de transactions en ligne

- Les citoyens peuvent désormais consulter et mettre à jour en ligne leurs renseignements relatifs à l'assurance-emploi, au Régime de pensions du Canada et à la Sécurité de la vieillesse, le tout grâce au nouvel outil Mon dossier Service Canada, lancé en 2006-2007.

Nous avons créé de nouveaux outils en ligne pour mieux vous servir

fiabilité : durant toute l'année 2006-2007, il a été disponible 99,3 % du temps. Un nombre accru de publications du gouvernement du Canada se trouve dorénavant en ligne, tout comme de nombreux formulaires gouvernementaux en demande. Résultat : notre nouveau site contribue à réduire la quantité de papier utilisée et à protéger l'environnement. En outre, l'affichage des publications et des formulaires sur notre site Web nous permet de faire des économies, ce qui correspond aux objectifs de la stratégie de développement durable de Service Canada.

Au-delà des attentes

Le 29 mai 2006, les employés du centre d'appels de l'assurance-emploi sont allés au-delà des attentes pour servir les Canadiens. Comme le personnel du réseau de transport en commun de la ville de Toronto était en grève, de nombreux employés du centre ont dû marcher de longues distances pour se rendre au travail, où ils allaient devoir composer avec de nombreuses absences (de 35 à 45 selon le moment de la journée).

Malgré les incon vénients causés par la grève, le nombre d'appels traités cette journée-là fut à peine inférieur à la moyenne du lundi, grâce au dévouement et à la débrouillardise des employés du centre d'appels et au réseau national mis en service le 1^{er} avril 2006. Grâce à celui-ci, les appels reçus par les centres particulièrement achalandés sont promptement redirigés vers les autres centres moins occupés, où les employés peuvent alors répondre plus rapidement aux citoyens.

Grâce à ces mesures, en mars 2007, nous pouvions répondre à 72 % des appels relatifs à l'assurance-emploi en moins de 3 minutes.

En faisant en sorte que notre système de réponse vocale interactive puisse répondre à un plus grand nombre de questions courantes, nous avons pu libérer un nombre accru de lignes, donnant du coup le temps nécessaire aux agents pour répondre aux questions plus complexes.

Notre objectif : répondre rapidement aux questions simples et continuer d'améliorer les services offerts aux Canadiens dont les questions à propos de nos programmes spécialisés, comme l'assurance-emploi, le Régime de pensions du Canada et la Sécurité de la vieillesse, nécessitent plus de recherches. C'est pourquoi nous continuons d'adapter notre réseau téléphonique. Nous avons par exemple analysé les questions les plus fréquemment posées à nos agents des centres d'appels, ce qui nous a permis de découvrir que les mêmes types de questions revenaient très souvent. Nous avons alors constaté que nous pouvions y répondre plus rapidement en faisant appel à notre système de réponse vocale interactive.

Au cours des cinq prochaines années, nous poursuivrons l'amélioration de nos services téléphoniques en gérant plus efficacement les volumes d'appels. Nous entendons mieux servir les Canadiens grâce à un réseau intégré de centres d'appels à la fine pointe de la technologie, lequel permettra aux Canadiens de se prévaloir aisément – et en une seule démarche – de nos services, le tout selon une approche sûre et peu coûteuse.





APPELEZ!

Nos services téléphoniques

Nous savons que les Canadiens veulent que Service Canada réponde rapidement à leur appel et qu'ils ne veulent surtout pas que la ligne soit occupée. Ils veulent également que les services téléphoniques automatisés qu'on leur propose soient faciles d'utilisation.

Notre première année d'existence a surtout été consacrée à l'intégration des services entre la ligne d'information 1 800 O-Canada (1-800-622-6232) et notre réseau de centres d'appels. En 2006-2007, nous avons amélioré les services offerts par la ligne d'information 1 800 O-Canada afin de pouvoir traiter plus rapidement un nombre accru d'appels. Et pour accroître l'efficacité du réseau national de centres d'appels, nous avons créé une série d'outils électroniques permettant à nos agents d'obtenir des renseignements exacts et à jour.

Le personnel de nos centres d'appels a répondu à plus de

53 millions

d'appels

Nos efforts ont porté leurs fruits. La quasi-totalité (98 %) des personnes qui veulent obtenir des renseignements sur le Programme canadien de prêts aux étudiants peuvent parler à un agent dans les trois minutes suivant le début de leur appel, et nous répondons à 85 % des appels logés à la ligne d'information 1 800 O-Canada en moins de 18 secondes. Fait à noter, 92 % des personnes qui ont composé le 1 800 O-Canada se sont dites satisfaites du service reçu. Les employés des centres d'appels de l'assurance-emploi ont répondu à 44 % des appels en moins de 3 minutes, et à 67 % en moins de 5 minutes. Pendant l'hiver, période de pointe pour le chômage, le nouveau service du samedi et les heures prolongées la semaine nous ont permis de bien réagir à l'augmentation du nombre d'appels reçus par nos centres d'appels de l'assurance-emploi.

« Lorsque les Canadiens communiquent avec un employé de Service Canada, ils savent que celui-ci sera bien renseigné, bien formé et courtois. C'est parce que notre organisation a beaucoup fait pour que la prestation de services soit reconnue comme une profession. »

— Hélène Gosselin
Administrateur général
de Service Canada



Au feu!

Nos employés font tout en leur pouvoir pour que les Canadiens aient les documents dont ils ont besoin pour se prévaloir des services gouvernementaux. Lorsqu'un incendie a détruit les immeubles de la rue principale de Foam Lake (Saskatchewan), dès le lendemain, le directeur du Centre Service Canada le plus près se rendait dans la petite localité pour aider les personnes qui avaient perdu le plus clair de leurs pièces d'identité. Il les a aidées à remplir les formulaires requis pour remplacer rapidement leur certificat de naissance, leur carte d'assurance sociale et leurs preuves de citoyenneté.



En s'adressant à Service Canada, les Canadiens peuvent également se renseigner sur les programmes suivants ou obtenir de l'aide pour en faire la demande :

- Programmes de sensibilisation à l'épargne – Ces programmes aident les Canadiens à comprendre en quoi il est avantageux pour eux d'investir dans des programmes comme les régimes enregistrés d'épargne-études (REE) et les régimes enregistrés d'épargne-retraite (REER);
- Prestation universelle pour la garde d'enfants – La prestation aide les familles à assumer les coûts liés à la garde de leurs enfants;
- Initiative Emplois d'été Canada – Cette initiative aide les étudiants à trouver un emploi qui leur permettra d'acquérir de l'expérience liée à leur carrière.

En 2006-2007, nous avons permis aux Canadiens d'avoir accès à 13 autres services :

- Aide ciblée pour les prestataires de l'assurance-emploi
- Campagne de recrutement de la Gendarmerie royale du Canada
- Campagne de recrutement des Forces canadiennes
- Fonction intégrée d'avis de décès
- Initiative ciblée pour les travailleurs âgés
- Initiative Emplois d'été Canada
- Initiative relative aux voyages dans l'hémisphère occidental
- Paiement à titre gracieux aux immigrants d'origine chinoise à qui on a imposé une taxe d'entrée
- Permis d'embarcation de plaisance
- Prestation universelle pour la garde d'enfants
- Programmes de sensibilisation à l'épargne
- Service d'enregistrement des nouveau-nés (Ontario)
- Subvention incitative aux apprentis

Vous trouverez à l'annexe 2 (page 39) la liste complète des services que nous offrons.

Les Canadiens ont maintenant accès

77

à un grand total de

services grâce à Service Canada

Nous nous faisons connaître

En 2006-2007, nous avons notamment dû nous faire connaître auprès des Canadiens. À l'automne 2006, nous avons donc lancé une série de publicités dans les journaux, dans lesquelles nous expliquions aux Canadiens en quoi Service Canada pouvait leur offrir de meilleurs services. En mars 2007, nous avons lancé une campagne nationale de publicité, diffusée à la télé, à la radio et sur Internet. Grâce à ces deux campagnes, de plus en plus de Canadiens connaissent Service Canada et les services offerts par l'organisation.

Le message de ce premier bloc de publicité était sans équivoque : les Canadiens peuvent s'adresser à Service Canada pour obtenir l'aide dont ils ont besoin.

Au cours de la prochaine année, nous continuerons de cultiver l'image de Service Canada et nous ferons connaître davantage notre organisation grâce à notre programme publicitaire. De plus, au cours des trois prochaines années, nous prévoyons installer les nouvelles enseignes à l'image de l'organisation dans la totalité des 327 Centres Service Canada du pays afin d'accroître notre visibilité dans toutes les localités où nous sommes présents. De cette manière, les Canadiens pourront plus facilement trouver nos bureaux et profiter de nos services.

Nous offrons encore plus de services

En 2006-2007, motivés par le désir d'assurer l'excellence du service, nous avons écouté ce que les Canadiens et nos ministères partenaires avaient à nous dire, et nous avons réagi en offrant de nouveaux services ou en donnant un nouveau souffle aux services existants, notamment pour mieux répondre à la demande croissante.

Les Canadiens peuvent maintenant s'adresser à Service Canada pour obtenir un numéro d'assurance sociale, demander des prestations d'assurance-emploi, se renseigner sur leurs pensions ou remplir une demande de passeport.

La Subvention incitative aux apprentis du gouvernement du Canada a particulièrement attiré l'attention en 2006-2007. Cette nouvelle subvention annuelle aide les apprentis inscrits à un programme d'apprentissage reconnu, et qui ont déjà réussi leur première ou leur deuxième année d'études, à terminer leur programme et à faire carrière dans les métiers spécialisés. Pour être en mesure de traiter toutes les demandes, nous avons aménagé le centre de traitement de l'Ouest à Calgary afin que l'on puisse y traiter 40 000 demandes de subvention chaque année.

Une cliente a appelé Service Canada pour signaler un décès dans sa famille. À la personne qui lui a répondu, elle a expliqué qu'elle n'avait aucune idée de l'endroit où s'adresser, jusqu'à ce qu'elle voit la publicité de Service Canada dans les journaux et à la télévision. Elle était très heureuse d'avoir pu obtenir toute l'aide voulue en un seul appel.

Chapitre 1

Les Canadiens d'abord

Objectif : Offrir des services homogènes et axés sur les citoyens, par l'entremise d'un service de guichet unique et intégré, qui est fondé sur les besoins des citoyens et permet d'obtenir de meilleurs résultats stratégiques.

Pendant notre première année d'existence, nous devons jeter les bases de ce qui allait devenir un nouveau modèle de prestation de services, axé d'abord et avant tout sur les Canadiens. Au cœur de ce dernier se trouve un réseau leur permettant d'avoir accès aux services du gouvernement en une seule démarche, que ce soit par téléphone, par Internet, en personne ou par la poste. Nous avons écouté ce que divers groupes de Canadiens (dont les Autochtones, les

Un chef de file mondial dans le domaine des services aux citoyens

Pour la deuxième année consécutive, Service Canada a été reconnu comme un chef de file mondial dans le domaine de la prestation des services gouvernementaux. La société internationale d'experts-conseils Accenture, qui fait enquête chaque année sur les services gouvernementaux offerts dans 22 pays, a une fois de plus désigné notre organisation comme l'une des meilleures du monde du point de vue de l'intégration des services au moyen de la technologie.

En 2006-2007, nous avons fait fond sur nos succès de la première année et poussé plus loin le regroupement de nos services. Nous avons notamment renforcé les liens établis avec nos nombreux partenaires, amélioré nos services téléphoniques et électroniques, ajouté 171 points de services à notre réseau et prolongé les heures d'ouverture de nombreux bureaux. Canadiens.





Un service personnalisé

Deux agents de service aux citoyens du Centre Service Canada de Corner Brook (Terre-Neuve-et-Labrador) ont un jour rencontré un homme qui avait grand besoin de leur aide. L'homme, qui était sans abri, aurait dû avoir droit à des prestations du Régime de pensions du Canada. Malheureusement, parce qu'il n'avait pas d'adresse, il ne pouvait pas réclamer l'argent qui lui était dû. Après lui avoir trouvé un endroit où loger et de quoi manger, les deux agents de Service Canada ont pris les dispositions nécessaires pour qu'il puisse enfin toucher ses prestations du Régime de pensions du Canada.

19 000

employés font chaque jour l'impossible pour offrir un excellent service

Énoncé de la vision de Service Canada

Les Canadiens sont au cœur même de la vision de Service Canada.

Les organismes efficaces et axés sur le client savent ce qu'ils veulent accomplir et ont des objectifs précis. Pour que notre organisation devienne ce qu'elle est, nous avons tenu compte de l'opinion des Canadiens afin de déterminer ce qu'il fallait faire, non seulement pour améliorer la prestation des services, mais aussi pour la transformer.

Les Canadiens ont une idée bien précise de ce à quoi ils s'attendent de la part d'un organisme gouvernemental de services. C'est de là que vient notre énoncé de vision. Il est de notre responsabilité de répondre à leurs attentes.

Notre vision

Obtenir de meilleurs résultats pour les Canadiens grâce à l'excellence en matière de service.

Notre mission

Fournir aux Canadiens des services sûrs, fiables et personnalisés à partir d'un même point.

Notre mandat

Service Canada améliorera le service en collaborant avec ses partenaires en vue d'offrir l'éventail complet de prestations et de services gouvernementaux que veulent les Canadiens et dont ils ont besoin, que ce soit en personne, par téléphone, par Internet ou par la poste.

Objectifs stratégiques de Service Canada

1 Offrir des services homogènes et axés sur les citoyens, par l'entremise d'un service de guichet unique et intégré, qui est fondé sur les besoins des citoyens et permet d'obtenir de meilleurs résultats stratégiques.

2 Accroître l'intégrité des programmes en améliorant la confiance dans l'intégrité de nos programmes sociaux et en réalisant des économies au chapitre des coûts de programmes.

3 Œuvrer selon un modèle de collaboration et de mise en réseau, c'est-à-dire adopter des approches pangouvernementales en matière de service pour appuyer le partage de l'information, la prestation intégrée de services et les investissements stratégiques pour le bénéfice des citoyens.

5 Instaurer une culture d'excellence du service en offrant aux employés une formation et des outils efficaces, en encourageant l'innovation et en appuyant l'émergence du leadership et des capacités pour offrir des services axés sur les citoyens.

4 Exercer une administration publique responsable en obtenant des résultats pour les citoyens et le gouvernement et en accroissant la transparence des rapports.

Lorsqu'ils s'adressent à leur gouvernement, les Canadiens veulent pouvoir obtenir facilement les renseignements et les services dont ils ont besoin. Ils veulent qu'on leur offre des services efficaces, pratiques et courtois, et ils veulent pouvoir s'en prévaloir de la manière qui leur convient le mieux, que ce soit **par téléphone, par Internet** ou **en personne**. Service Canada a vu le jour en septembre 2005 dans le but précis de rendre les services offerts plus accessibles.

À propos du présent rapport

Service Canada poursuit l'objectif d'offrir aux Canadiens une vaste gamme de services facilement accessibles à partir d'un même point. Le *Rapport annuel 2006-2007* de Service Canada offre aux Canadiens de l'information claire qui leur permettra de savoir où en est l'organisation à ce chapitre.

Le rapport annuel de l'an dernier retraçait les premiers pas de Service Canada – ses premières réalisations et ses plans d'avenir. Le rapport de cette année démontre que, pendant sa deuxième année d'existence, l'organisation n'a jamais perdu de vue les besoins des Canadiens et a ainsi su leur fournir des services plus efficaces et plus efficaces.

Le rapport qui suit est divisé en cinq chapitres, un pour chacun des objectifs stratégiques de Service Canada (voir la page 5 pour plus de détails). Chaque chapitre fera le point sur les mesures prises en 2006-2007 pour atteindre ces objectifs.



96%

des Canadiens sont favorables à la perspective de créer un organisme regroupant tous les services du gouvernement du Canada*

95%

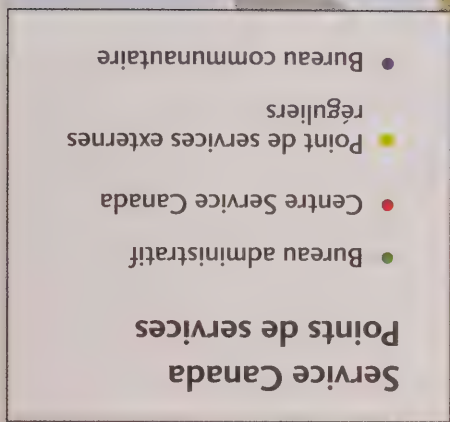
des Canadiens vivent à moins de 50 kilomètres
de l'un de nos points de services



Introduction Un engagement à honorer

Service Canada est le réseau de prestation de services du gouvernement du Canada. Il offre aux Canadiens une gamme de services tous accessibles à partir d'un même point. En collaborant avec les autres ministères et organismes fédéraux, les gouvernements provinciaux et territoriaux, les administrations municipales et de nombreux organismes communautaires de partout au pays, nous permettons aux Canadiens de se prévaloir aisément d'une vaste gamme de programmes et de services gouvernementaux.

Les Canadiens peuvent communiquer avec Service Canada de la manière qui leur convient le mieux. Ils peuvent appeler à notre ligne d'information nationale en composant le **1 800 O-Canada**. Ils peuvent aussi, d'un simple clic, se prévaloir de nos services en ligne en se rendant au www.servicecanada.gc.ca. Ils peuvent enfin visiter l'un de nos 587 points de services d'un bout à l'autre du Canada. En fait, en mars 2007, l'organisation comptait 327 Centres Service Canada offrant la gamme complète des services et 260 points de services externes réguliers et bureaux communautaires.



Résumé

Service Canada a le plaisir de présenter son rapport annuel pour l'année se terminant le 31 mars 2007. Les pages qui suivent feront le point sur les progrès accomplis au cours de notre deuxième année d'existence, soit entre les mois d'avril 2006 et de mars 2007. On y décrira les mesures qui sont prises pour que Service Canada devienne l'organisation à laquelle les Canadiens s'adressent – que ce soit par téléphone, par Internet ou en personne – lorsqu'ils veulent se prévaloir de nombreux programmes, services et prestations offerts par le gouvernement du Canada.

Le chapitre 1 décrit les progrès marqués concernant le regroupement des services. Nous avons par exemple amélioré les services téléphoniques offerts par l'entremise de la ligne d'information 1 800 O-Canada, qui sont désormais plus rapides et plus efficaces, et revu de fond en comble notre site Web. Nous avons aussi ajouté 171 points de services, souvent dans des régions rurales et éloignées, où nos employés peuvent aider les Canadiens en personne, en plus de prolonger les heures d'ouverture de 53 points de services. Nous avons également revu la manière dont nous répondons aux besoins de certains groupes de Canadiens, dont les Autochtones et les personnes handicapées.

Dans le chapitre 2, il est question des mesures prises pour nous assurer que nous offrons les bons services et les bonnes prestations aux Canadiens qui en ont besoin, ce qui contribue sans conteste à la bonne gestion de l'argent des contribuables. Nos initiatives ont renforcé les assises du système d'administration du numéro d'assurance sociale et du Registre d'assurance sociale. Nous avons aussi pris des mesures fermes pour lutter contre les tentatives de fraude. Enfin, en collaboration avec les gouvernements provinciaux et territoriaux, nous avons trouvé des façons d'améliorer les services offerts et d'assurer la protection des renseignements personnels.

Le chapitre 3 porte sur le renforcement des partenariats avec les autres ministères et organismes fédéraux, les autres ordres de gouvernement et les organismes communautaires du Canada. Notre collaboration avec ces organisations nous aura permis d'ajouter, cette année seulement, 13 services à notre gamme actuelle, dont certains sont associés aux nouveaux programmes mis en œuvre par le gouvernement du Canada, comme la Subvention incitative aux apprentis. Nous avons également élargi la portée de certains services. Ainsi, l'augmentation du nombre de demandes de passeport nous a amenés à adapter les services de réception des demandes de passeport offerts par nos agents réceptionnaires.

Le chapitre 4 fait état des efforts continus que nous avons déployés pour que nos activités se fassent sous le signe de la responsabilité et de la transparence. En plus de produire un rapport annuel, nous continuons d'améliorer notre fiche de rendement, qui nous permet de fixer nos objectifs, de consigner les résultats que nous obtenons et d'en faire rapport. Cette année, le Bureau de la satisfaction des clients a répondu à près de 2 000 lettres, courriels, appels et autres messages de Canadiens voulant nous faire part de leurs commentaires.

Quant au chapitre 5, il illustre à quel point nos employés sont déterminés à offrir un excellent service. Parce que ce sont eux qui assurent la qualité des services, nous avons créé à leur intention un programme d'accréditation en excellence du service, dont la mise en œuvre a été confiée au nouveau Collège Service Canada. En remettant les premiers Prix d'excellence de Service Canada et en reconnaissant continuellement les efforts de nos employés, nous avons su montrer à quel point nous sommes fiers de notre personnel, qui se dépasse chaque jour pour aider les Canadiens. Pour que nos effectifs soient composés de gens qui ont à cœur d'aider les Canadiens et qui sont à l'image du milieu où ils travaillent, nous avons également mené une campagne de recrutement ciblée auprès des diplômés des niveaux collégial et universitaire.

Table des matières

Résumé	1
Introduction : Un engagement à honorer	2
Chapitre 1 : Les Canadiens d'abord	7
Chapitre 2 : Le droit des Canadiens aux bons services et aux bonnes prestations	20
Chapitre 3 : Les partenariats au service des Canadiens	25
Chapitre 4 : Des résultats et des rapports pour en rendre compte	30
Chapitre 5 : L'excellence du service élevée au rang de culture	34
Regard sur l'avenir	37
Annexes	
Annexe 1 : Portrait financier de Service Canada pour 2006-2007	38
Annexe 2 : Services offerts par Service Canada	39
Annexe 3 : Protocole de service de Service Canada	41
Annexe 4 : Fiche de rendement de Service Canada pour 2006-2007	42
Annexe 5 : Dites-nous ce que vous en pensez!	45

Message du ministre des Ressources humaines et du Développement social

Je suis très fier de présenter aux Canadiens le *Rapport annuel 2006-2007* de Service Canada. Pendant toute sa deuxième année d'existence, notre organisation a su continuer à répondre aux besoins des Canadiens et trouver de meilleures façons d'offrir les programmes et les services du gouvernement, tout en renforçant la responsabilisation et la transparence au sein de l'appareil gouvernemental.

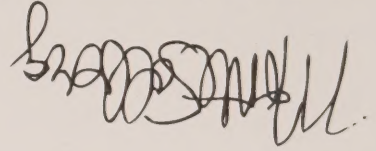
Le gouvernement du Canada a créé Service Canada afin de permettre aux citoyens d'obtenir plus facilement ce dont ils ont besoin, de la manière qui leur convient le mieux – que ce soit par téléphone, par Internet, en personne ou par la poste. En 2006-2007, Service Canada a pris les mesures qu'il fallait pour tenir cette promesse en consolidant son réseau de prestation de services.

En 2006-2007, nous avons ajouté 171 points de services, en plus d'avoir amélioré nos services téléphoniques et électroniques. Parmi ces nouveaux points de services, beaucoup sont situés dans des régions rurales et éloignées auparavant mal desservies par l'administration publique. Voilà de quoi rendre fiers tous les Canadiens.

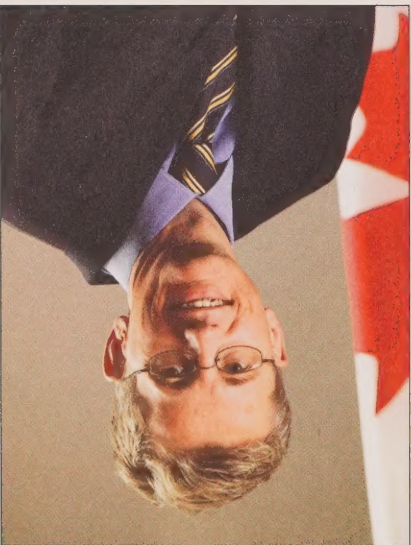
Dans la foulée des engagements pris par le gouvernement du Canada au chapitre de la transparence, Service Canada a également adopté un ensemble de mesures au cours de l'exercice 2006-2007 pour améliorer la façon dont l'organisation rend compte de ses résultats aux Canadiens et pour renforcer les mécanismes permettant à ces derniers de faire connaître leur opinion.

Je m'en voudrais de passer sous silence la manière remarquable dont Service Canada a contribué à instaurer une culture de l'excellence du service dans l'ensemble de la fonction publique. Nous avons créé le Collège Service Canada, lequel offre une nouvelle démarche d'apprentissage intégrée et axée sur l'excellence du service. L'année durant, Service Canada a également reconnu que la réussite de l'organisation est en grande partie attribuable à ses employés et les a récompensés pour leurs efforts.

Même s'il restera toujours un bout de chemin à parcourir vers l'excellence du service, les employés de Service Canada demeurent déterminés à servir les Canadiens du mieux qu'ils le peuvent. C'est précisément ce genre d'attitude qui fait que, dans l'esprit des Canadiens, Service Canada est une organisation dont le personnel courttois, professionnel et efficace fait tout en son pouvoir pour les aider, que ce soit par téléphone, par Internet ou en personne.



Le ministre des Ressources humaines et du Développement social
Monte Solberg, C.P., député



Ce rapport est également offert en médias substitués
sur demande : gros caractères, braille, cassette audio
ou disquette.

Composez le 1 800 O-Canada (1-800-622-6232;

téléscripteur : 1-800-926-9105) pour en commander
un exemplaire.

SG1-2007

978-0-662-05001-8

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada 2007

Rapport annuel 2006-2007

Service Canada

